



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El Síndrome de Burnout y su influencia en la gestión administrativa de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud la Convención -2018

**TESIS PARA OBTENER EL ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD**

AUTOR:

Br. CISNEROS ALCCA DIANA MILJAN

ASESOR:

DR. ENRIQUEZ ROMERO EDGAR

SECCION:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. CUSIHUAMAN HERMOZA MELQUEADES
Presidente

Dr. ZEGARRA SALAS WILBERT
Secretario

Dr. ENRIQUEZ ROMERO EDGAR
Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta investigación, a mis padres quienes me brindaron su apoyo Incondicional en el logro continuo de mis metas Profesionales.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios mi guía espiritual que me dio las fuerzas necesarias para seguir y no defallecer en el camino.

A la Universidad Cesar Vallejo por darnos la oportunidad de seguir nuestros estudios en la maestría y así poder superarnos en todo momento.

A las Magísteres por haber validado la matriz de Consistencia y la Matriz del instrumento de la presente investigación.

Al asesor de la tesis Dr. Edgar Enriquez Romero por haberme guiado en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A la Red de Servicios de Salud la convención por haberme permitido realizar la investigación.

La autora

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN****PARA LA PUCBLICACION DE TESIS**

Yo, DIANA MILJAN CISNEROS ALCCA, estudiante (), egresado (X), docente (), del Programa. MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 45549489, con el artículo titulado

“El síndrome de Burnout y su influencia en la Gestion administrativa de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud la Convencion 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis pertenece a mi autoria.
- 2) La tesis no ha sido plagia ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagia; es decir, no ha sido publicidad ni presebtada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

TRUJILLO, DICIEMBRE de 2018



DIANA MILJAN CISNEROS ALCCA

DNI N° 45549489

PRESENTACIÓN

Honorables representantes de este acto protocolar; teniendo en mucha consideración lo solicitado por esta entidad de formación superior y obedeciendo a las normas exigidas para poder exponer el siguiente trabajo de indagación titulado el síndrome de burnout y su influencia en la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención de la provincia de Quillabamba, en donde se propone encontrar de qué manera influye el síndrome de burnout en la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención, para dicho estudio se recurrió a la estadística inferencial, esto para determinar la relación entre dichas variables de estudio, utilizando para el caso el estadístico Tau b de Kendall, lo que nos emprendió a dicha indagación con la finalidad de lograr el grado anhelado para este caso.

La autora.

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES.	
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
DECLARACIÓN JURADA	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad Problemática.	12
1.2 Trabajos Previos.	13
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.	15
1.4 Formulación del Problema.	25
1.5 Justificación del Estudio.	25
1.6 Hipótesis.	26
1.7 Objetivos.	27
II. MÉTODO	28
2.1 Diseño de Investigación.	28
2.2 Variables, Operacionalización.	28
2.3 Población y muestra.	34
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	34
2.5 Métodos de Análisis de Datos.	36
2.6 Aspectos Éticos.	37
III. RESULTADOS	38
3.1 Descripción.	38
3.2 Presentación de los Resultados Variable 1	39
3.3 Resumen de la Variable 1	45
3.4 Presentación de los Resultados Variable 2	46
3.5 Resumen de la Variable 2	52
3.6 Prueba de Hipótesis	56

IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	66
VI. SUGERENCIAS	68
VII. REFERENCIAS	69
ANEXOS	70

RESUMEN

El presente estudio de investigación titulado el síndrome de burnout y su influencia en la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención – 2018, tiene el propósito de determinar de qué manera influye el síndrome de burnout en la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención,

Metodológicamente corresponde al enfoque cuantitativo, del tipo básico, cuyo diseño es no experimental correlacional, que pretende conocer por una parte, síndrome de burnout de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención y en sus dimensiones mencionada en la matriz de operacionalización de variables, y por otra, la gestión administrativa, con la finalidad de determinar el grado de relación que existe entre estas dos variables, del mismo modo se tomó una muestra de 45 trabajadores de manera no probabilística, llegando a aplicar la encuesta, los que se distribuyó de acuerdo a las dimensiones.

Que se presente flaquezas en la atención o buen desempeño laboral de los trabajadores de una determinada entidad está sujeto a muchos factores es de allí que concluimos que el nivel del síndrome de burnout es alto en los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención, esto demostrado en el cuadro N° 9 en donde se obtuvo que el 55,6% de los encuestados optó por la alternativa de alto, el 24,4% de los mismos optó por la respuesta de muy alto, el 11,1% adujo que es regular y solo el 8,9% indicó que es bajo

Palabras clave: Síndrome de burnout y gestión administrativa.

ABSTRACT

The present research study entitled the burnout syndrome and its influence on the administrative management of workers in the health services network Convention - 2018, has the purpose of determining how burnout syndrome influences the administrative management of the workers of the health services network the Convention,

Methodologically corresponds to the quantitative approach, of the basic type, whose design is non-experimental correlational, which aims to know on the one hand, burnout syndrome of workers in the health services network Convention and in its dimensions mentioned in the operationalization matrix of variables, and on the other, administrative management, in order to determine the degree of relationship that exists between these two variables, in the same way a sample of 45 workers was taken in a non-probabilistic manner, arriving to apply the survey, which is distributed according to the dimensions.

The presence of weaknesses in the attention or good work performance of the workers of a given entity is subject to many factors. It is from there that we conclude that the level of the burnout syndrome is high in the workers of the health services network of the Convention, This is shown in table N ° 9 where it was obtained that 55.6% of the respondents opted for the high alternative, 24.4% of them opted for the very high response, 11.1% adduced which is regular and only 8.9% indicated that it is low

Key words: Burnout syndrome and administrative management.

I. INTRODUCCIÓN

Realidad Problemática.

La globalización trajo muchos cambios como también consigo trajo enfermedades que acogen especialmente en el ámbito laboral en especial de las empresas y entidades gubernamentales, entre estos se aduce que el mal del milenio es el estrés, que por la constante rutina repercute en malestares muy considerables, cabe también no pasar por desapercibido el mal que acoge también a muchas organizaciones, como es el síndrome de burnout.

El síndrome “de Burnout, El aniquilamiento es un factor que atañe a todos los trabajadores de una institución o empresa y termina concretizándose en un síndrome que muchos no se dan cuenta pero que avanza ligeramente e incluso Organismos internacionales como OMS lo ha declarado como una enfermedad silenciosa y tranquila, pero que en muchas ocasiones conduce al suicidio.

Apiquian A. (2007, p. 1), esta dolencia está incrementándose cada vez más y se podría enfocar que está llegando a los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención, esto porque de un tiempo a esta parte la atención que brindan no es la mejor, el cual está creando antipatías por parte del público usuario que concurren a dicha institución.

Por otro lado dentro de lo que se está enfocando en el presente trabajo de investigación no solo es los males que acogen al personal sino que también cómo este repercute en su función laboral, es de allí que el presente estudio nos impulsa a determinar cómo este mal del síndrome de burnout, influye en la gestión administrativa de los trabajadores en especial de los que laboran en esta red de salud.

La gestión administrativa es vital para las operaciones fundamentales. La gran parte de las instituciones aplican la gestión administrativa para dirigir y conducir una institución o empresa y en muchos casos esta acción se ve truncada por el desconocimiento o el tipo de administración que realizan, lo peor no se toma en

cuenta al personal que labora ni las acciones que estos ejercen y las situaciones de salud la situación se complica porque permanentemente se labora y atiende a seres humanos que requieren mejorar, de aquí la importancia del presente trabajo de investigación.

2.2. Trabajos Previos.

El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato - centro de la ciudad de Guayaquil, período agosto a diciembre del 2013, Carla cristina Ceballos pareja.

La influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los cajeros de Mi Comisariato Centro de la ciudad de Guayaquil periodo Agosto a Diciembre del 2013, se caracteriza por existir un agotamiento, fatiga y cansancio en los empleados debido a la carga laboral que tienen. Gran parte del agotamiento personal se debe al exceso de actividades que el personal asume e incluso por sobre carga los trabajadores lo toman con la finalidad de percibir mejores remuneraciones adecuadas o un adicional al que normalmente perciben, este exceso de carga laboral hace que su personalidad se altere y su ritmo de trabajo no sea el mismo en muchos casos y situaciones.

Con el fin de determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los cajeros del Mi Comisariato Centro de la ciudad de Guayaquil período Agosto a Diciembre del 2013, se llega a la conclusión que efectivamente según las tres dimensiones se cumplen los aspectos condicionales del Síndrome de Burnout en un nivel medio, ya que existe un porcentaje global del 57.19% del mismo. El porcentaje de la esfera de Agotamiento Emocional es de 22%, Despersonalización, 9.75% y Realización personal, un 25.44%. Como vemos en los resultados que son de preocupación de los gerentes y jefes es que un gran porcentaje posee agotamiento personal, afectando a los clientes que en algún momento se sienten afectados con esta situación de agotamiento y que repercuten en sus acciones personales.

De acuerdo a la fórmula del Chi Cuadrado, la hipótesis de investigación es aceptada, ya que el nivel medio del Síndrome de Burnout en los cajeros de Mi Comisariato Centro de la ciudad de Guayaquil sí influye en el desempeño laboral. Este nivel de influencia es de 57.19% con tendencia alta, ya que pasa la media estándar que es del 50% con una diferencia del 7.19%. Frente a estos resultados, el presente trabajo de investigación busca generar nuevos y mejores actividades con los trabajadores que se sienten con el exceso de trabajo que se les asigna y mucho más cuando se les pide que sus resultados sean de manera fructífera y provechosa, a tal extremo que se les exige perfección.

Por último se puede concluir que esta influencia además de afectar las evaluaciones de desempeño laboral también afecta a la organización ya que como existe un crecimiento empresarial. Todo el personal que ingresa o reingresa a una institución, lo inmediato que se realiza es la capacitación del personal en el área que se le asigna o se le ubica de acuerdo a las capacidades que posee, esta situación ocasiona inversión para las empresas que buscan competir en la sociedad.

Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de una Clínica Psiquiátrica, 2005 universidad autónoma de San Luis potosí, Mexico, Claudia Elizabeth Piña Hernández. Esta situación del síndrome de burnout es más notoria y se da con fuerza en las situaciones médicas, tanto en médicos como enfermeros, tal como lo demuestra en la Universidad mencionada, donde gran parte del personal.

Las enfermeras del Hospital Víctor Larco Herrera manifiestan tener Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal en niveles moderados en la actualidad, lo que constituye que las características del síndrome de burnout está conformado por diversos estados de agotamiento y sensación de fracaso. Gran parte de los servidores en enfermería se llevan de manera organizativa en forma positiva, pero en situaciones laborales la situación cambia porque a medida que esta se acrecenta la paciencia y el agotamiento va siendo víctima de la sobre carga de trabajo y mucho cuando los pacientes son de una edad que supera los 50 años para arriba que exige más cuidado y están

propensos a diversas enfermedades.

“Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en el personal médico del área crítica del hospital San José de Callao en el período octubre – diciembre 2015. Oscar Iván Silva Álvarez. Conclusiones. Los grandes porcentajes de cansancio que superan el 40% de cansancio emocional nos detallan de como son los niveles de atención a los pacientes, de aquí en gran parte las quejas de los pacientes y los médicos en muchas ocasiones no se dan cuenta de su estado personal hasta que alguien amigo del entorno lo hace notar, pero aun así vuelve con el exceso del trabajo.

2.3. Teorías Relacionadas al Tema.

El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos.

Herbert Freudenberger en 1974 introdujo el concepto de Burnout describiéndolo como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. Muchos autores como el que mencionamos manifiesta que es el agotamiento psicológico y emocional que sufren las personas al momento de realizar trabajos y actividades que exceden del normal que deben realizar, conduciendo a un estrés psicológico e incluso a conflictos personales dentro del entorno laboral o personal.

Las consecuencias de una persona con el síndrome de Burnout son muchas y una de ellas es el cansancio emocional, el agotamiento psicológico, el desinterés personal y entre otras que afectan a su desarrollo personal e incluso a descuidos familiares por el exceso de trabajo y la responsabilidad al momento de cumplir sus acciones laborales y en situaciones de la salud es más exigente.

Entre los factores que influyen en el desarrollo del burnout que se han estudiado como variables que intervienen en el desarrollo del síndrome de Burnout son:

Características del puesto y el ambiente de trabajo: La empresa es la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo. Corresponde a ella la formación del empleado, delimitar. Existen muchos factores que influyen en el cansancio emocional y entre las que podemos mencionar es el exceso de trabajo, los conflictos sociales dentro y fuera del entorno, las relaciones personales en otras ocasiones las decisiones personales frente a los acontecimientos y las exigencias que tienen en su situación laboral.

Los turnos laborales y el horario de trabajo, para algunos autores, el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardíacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina. El progreso exceso del trabajo en sucesiones pasadas han tenido un incremento sobre natural al que se vierte estos años, hablamos que un porcentaje del 35% de trabajadores en una institución sufren del síndrome y en algunos casos llegan a conflictos internos dentro del trabajo, este actuar está perjudicando a muchos dentro de las instituciones que han acordado tener charlas psicológicas y personales.

La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones, suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas. Muchos especialistas han contribuido a la superación del estrés y el cansancio personal, para ello han tenido que realizar diferentes tipos de monitoreo y en diferentes instituciones para ver las acciones que se podía tomar en cuenta y llegaron a la conclusión de aplicar la tecnología como modo de superación: juegos, diversiones con máquinas que contribuyan a superar este síndrome.

Retroalimentación es un factor de la propia tarea, la información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es, dentro de ciertos límites, un aspecto valorado por las personas en el marco laboral. Uno de los pasos para superar el cansancio emocional es la retroalimentación con respecto a la

información que manejan en su situaciones laboral, porque la globalización de la información hace que se estresen y por otro lado la motivación personal intrínseca juega un papel importante en el comportamiento personal, pero el agotamiento es interno y no físico y mucho más en situaciones de salud.

También el salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura. La estrategia empresarial puede causar el burnout: empresas con una estrategia de minimización de costos en las que se reduce personal ampliando las funciones y responsabilidades de los trabajadores; aquéllas que no gastan en capacitación y desarrollo de personal, aquéllas en las que no se hacen inversiones en equipo y material de trabajo para que el personal desarrolle adecuadamente sus funciones, limitan los descansos, etc.

A este síndrome se le puede hacer frente más fácilmente en la fase inicial que cuando ya está establecido. En las primeras fases es posible que los compañeros se den cuenta antes que el propio sujeto, por lo que amigos, compañeros o superiores suelen ser el mejor sistema de alarma precoz para detectar el Burnout y por lo tanto todos los profesionales del equipo tienen que darse cuenta que son ellos mismos los que representan la mejor prevención de sus compañeros.

El síndrome de burnout afecta muchas áreas de la vida, por lo que es importante que las intervenciones consideren tres niveles: A nivel individual: considerar los procesos cognitivos de auto evaluación de los empleados, y el desarrollo de estrategias cognitivo- conductuales que les permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, evitar la experiencia de estrés, o neutralizar las secuencias negativas de esa experiencia para adaptarse a las circunstancias.

Las Técnicas Fisiológicas: La técnica fisiológica en muchos casos es sugerida por muchos especialistas para superar el síndrome de burnout, entre los que recomiendan que se debe realizar ejercicios, deportes, juegos de meza, paseos personales entre otros, este accionar en muchos casos dio resultado, pero sino no se hace una rutina este vuelve a su mismo ritmo.

Estrategias de Intervención organizacional se centran en tratar de reducir las situaciones generadoras de estrés laboral. Modificando el ambiente físico, la

estructura organizacional, las funciones de los puestos, las políticas de administración de recursos humanos, etc., con el propósito de crear estructuras más horizontales, descentralización en la toma de decisiones, brindar mayor independencia y autonomía, promociones internas justas que busquen el desarrollo de carrera de los empleados, flexibilidad horaria, sueldos competitivos, etc.

Las dimensiones del síndrome de burnout: Agotamiento emocional, es consecuencia de la disminución de recursos emocionales para enfrentarse a los retos que su labor plantea a diario, y se concreta en una continua fatiga a nivel físico, emocional y psicológico, además de irritabilidad, mal humor e insatisfacción laboral con descontento y pesimismo sobre sus actividades. (Maslach y Jackson (como se citó en Gonzáles, 2008, p.25). Despersonalización, se refiere a que el profesional crea una barrera entre él y sus usuarios como forma de auto protegerse, pero a la vez merma su eficacia laboral. Presenta actitudes de insensibilidad, cinismo y deshumanización: los pacientes dejan de ser personas para convertirse en objetos. (Maslach y Jackson (como se citó en Gonzáles, 2008, p.25)

Baja realización personal, es la percepción subjetiva de sentirse frustrado por la forma en que realiza su trabajo y los resultados conseguidos. Se valora el esfuerzo que se realiza como negativo, afectando la autoestima del trabajador. (Maslach y Jackson (como se citó en Gonzáles, 2008, p.25)

La gestión administrativa es un proceso a través del cual se diseña y mantiene un ambiente. La gestión administrativa es la forma de conducir una empresa o institución, aplicando los instrumentos de gestión para conducir de la mejor manera y que en muchos casos tiende a fracasar por la mala aplicación del personal que está a cargo y que desconocen la forma de utilizar este instrumento que es importante.

La Gestión administrativa se define administración como un proceso a través del cual se diseña y mantiene un ambiente en el cual las personas trabajan de manera grupal y cumplen con las metas establecidas por la organización de

manera eficaz. Organización se define como el conjunto de individuos que trabajan de forma grupal generando valor agregado en organizaciones con fines de lucro, la satisfacción de necesidades. Como funciones de la administración se considera cinco funciones gerenciales: Planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p.4).

Administrar significa realizar una adecuada toma de decisiones que guíen a la organización a través de las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar. Se espera que los trabajadores no solo cumplan con su función principal sino también puedan realizar labores administrativas aun sin ser su trabajo (Don Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009, p.8).

Ramírez (2002), define la gerencia en su libro como “Gerencia puede definirse como el conjunto de acciones que desempeña un gerente para dirigir y representar los negocios de una empresa” (p.14). Es decir un gerente debe de contar con determinadas cualidades para que se pueda realizar una buena gestión administrativa en la cual se establezcan estrategias que permitan alcanzar los objetivos de manera eficaz y eficiente. El ciclo del proceso administrativo se basa en el modelo Litchfield, el cual se desarrolla en cinco fases: Toma de decisiones, programación, comunicación, control y evaluación. Sabemos que cada uno de los procesos administrativos está relacionado directamente con las actividades que ejecutan las personas, pues son quienes hacen administración (Ramírez, 2002, p.47).

Enfoque clásico de la administración según Henri Fayol, fue uno de los principales contribuyentes al enfoque clásico de la Administración, en 1916 publico *Administration Industrielle et Générale*, en donde establece cinco reglas de la administración, la cual hoy en día consideramos solo cuatro funciones: Planeación: Plan evocado al futuro. Organización: Provisión y asignación de recursos. Dirección: Selección y evaluación del personal. Coordinación: Integración de todos los esfuerzos. Control: Supervisión de las demás funciones para la Consecución del objetivo (Schermerhorn, 2003, p.74).

Fayol, consideraba que la administración se debería de enseñar, estableciendo 14 principios que guiaban el proceso administrativo, de los cuales muchos de ellos,

aun se siguen utilizando dentro del vocabulario administrativo, por ejemplo: principio de la cadena de mando escalonada, principio de la unidad de mando y el principio de la unidad de dirección (Schermerhorn, 2003, p.74).

Entre las funciones de la administración tenemos: Planificación; La función de planificar se encarga de establecer las metas de la organización y los medios para alcanzarlos. Se considera tres razones por las cuales se establece una planificación: - Curso de la organización en el futuro. Identificación de los recursos para alcanzar las metas. Asignación de tareas para cumplir con las metas (Don Hellriegel et al., 2009, p.9).

La función de planear se encarga de la elección de la misión y objetivos así como también de las acciones correspondientes para alcanzarlos, es un acto de tomar decisiones adecuadas que ayuden con el logro de la meta establecida. Existen varios tipos de planes, pero no existe un plan como tal hasta la toma de decisiones, ya que solo sería un análisis o una propuesta, es decir no es un plan real (Koontz et al., 2012, p.30).

La función de organizar se encarga del proceso de la creación de una estructura en donde se detalla los departamentos y se describe los puestos que se han de establecer en la empresa, bajo esta consideración se coordina de manera eficaz y eficiente el uso de los recursos materiales, humanos y de información (Don Hellriegel et al., 2009, p.9). La función de organizar es una parte de la administración en donde se establece una estructura de funciones, que los trabajadores de la organización deben de cumplir, estos lineamientos se dan con el fin de alcanzar las metas establecidas. Los trabajadores tienen un objetivo definido, el cual cumple una función importante en cada grupo, además también cuentan con los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones de manera eficaz y eficiente (Koontz et al., 2012, p.30).

La función de controlar, conlleva un monitoreo del desempeño dentro de la organización para así adoptar medidas correctivas que impliquen alcanzar las metas fijadas. Determinadas empresas como Nike, Amazon, entre otras utilizan el proceso de control para definir normas de desempeño, medición y comparación de desempeños, aplicación de medidas correctivas y modificación de normas si

fuese imprescindible (Don Hellriegel et al., 2009, p.10). Controlar es la acción de medir y aplicar acciones correctivas del desempeño individual y organizacional para que así los hechos se adapten a los planes establecidos por la organización. Las actividades de la función controlar están ligadas con la medición de los logros, por ejemplo tenemos el presupuesto de gasto, registro de horas de trabajo perdidas que son algunos de los medios de control (Koontz et al., 2012, p.31).

Hablar de la actividad empresarial, es mencionar las funciones administrativas. No siempre es necesario que estas se encuentren integradas para que se puedan alcanzar los objetivos establecidos. El control es la última etapa formal del proceso de gestión, el control se centra en actuar para que los resultados generados en las fases que le preceden sean los deseados (Pérez, 2008, p.p.21-23). Como primera exigencia de esta función es el establecimiento de los objetivos, aunque en común la mayoría de las empresas tengan como finalidad la rentabilidad, el crecimiento y la solvencia, esta varía en función de los intereses colectivos de cada organización, el proceso de controlar consiste en comparar lo real con lo planeado (Pérez, 2008, p.p.21-23).

Roles administrativos: El canadiense Henry Mintzberg, definió en tres categorías los roles administrativos, el cual en cada uno de ellos existen roles específicos, dando una suma total de 10 roles como se puede apreciar. Roles interpersonales

Roles de información. En este tipo de rol destaca la importancia del internet, ya que es una forma de que el administrador encuentre contactos y los pueda mantener. **Rol de monitor:** Registro de información que le permita al administrador estar al tanto de los acontecimientos importantes que influyan sobre su unidad de trabajo o sobre su propia labor. **Rol divulgador:** Remite información necesaria para la continuación de los planes estratégicos en la empresa. **Rol de vocero:** Manifiesta los puntos de vista, visiones o perspectivas del equipo al que representa (Hitt et al., 2006, p.28).

Roles de decisión se relaciona con los requerimientos para la toma de decisiones.

Rol emprendedor: Analizar y empezar nuevos proyectos, esto implica un porcentaje de riesgo el cual se puede reducir según la gestión que se realice. **Rol mediador:** Deben de contar con la aptitud o capacidad de saber manejar y afrontar

los conflictos o disturbios, generalmente es un mediador o juez. Rol asignador: Determinar la distribución de los recursos que le hayan sido asignados a su área o unidad. Rol negociador: Capacidad para establecer acuerdos con personas de otras unidades o de otras empresas (Hitt et al., 2006, p.p.28-29).

Influencias sociales en la motivación. A menudo se analiza la motivación de forma individual, pero también es importante analizar cómo influye el contexto social dentro del ámbito laboral de las empresas, en este apartado se analizara la influencia de los grupos de trabajo, de los supervisores y subalternos así como también la cultura de la organización (Hitt et al., 2006, p.434). Influencia del grupo de trabajo inmediato: Países como Asia y América Latina, tienen una cultura colectivista muy fuerte, siendo influenciados por el grupo al que pertenecen. Para que pueda existir esta influencia, el individuo debe de ser parte del grupo y busca la aceptación del mismo. En cada grupo se establecen normas o patrones de comportamiento que si por ejemplo, los objetivos de las organización están alineadas con esas normas o patrones la influencia en la motivación se incrementa, pero si por el contrario estas van en contra de esas normas, la influencia de la motivación disminuirá (Hitt et al., 2006, p.434).

Influencia de supervisores y subalternos: La influencia que pueden ejercer los supervisores sobre los empleados está vinculada con las recompensas o los castigos que se apliquen en ellos según amerite su ineficiencia o productividad laboral. La motivación organizacional puede variar según las necesidades o expectativas de los individuos, en algunos puede incrementar y en otros puede disminuir aunque tengan en común al mismo supervisor (Hitt et al., 2006, p.435). En el caso de los subalterno, también pueden influir en la motivación de sus superiores, aunque esta no tenga la misma intensidad que la de los supervisores, pero se puede dar como forma de castigo ante la negativa de una recompensa o retribución por la labor realizada (Hitt et al., 2006, p.435).

Influencia de la cultura de la organización: La cultura organizacional, también ejerce influencia sobre la motivación de los trabajadores, esto dependerá de las normas o patrones de conducta aceptados y adecuados por parte de la organización. Si un individuo desea seguir desarrollándose profesionalmente dentro de la organización, la cultura organizacional ejercerá mayor influencia

sobre este. En el caso de las adquisiciones de dos o más empresas, saben que cada una maneja una cultura diferente, la cual de una u otra manera se busca la unificación de las mismas, ya que la implantación errada de una cultura sobre otra, puede ser desastroso (Hitt et al., 2006, p.p.435-436).

Planeación Sosa (2014), afirma que “la falta de planeación y la mala suerte van juntas, así que definir la planeación es trazar el camino antes de empezar a construirlo” (p.53). El proceso de planeación, es la base o el cimiento de toda organización, ya que en ella se establece los objetivos y las estrategias que se han de utilizar para poder alcanzarlos. Existen tres tipos de planeación: Planeación integral: Conocida también como estandarización, ya que en esta etapa se alinean o unifican los procedimientos, el cual se considera como el plan central o fundamental de toda organización. Con la estandarización se documenta, se norma el “qué hacer” de los trabajadores que laboran en una organización o empresa, la cual está conformada por los siguientes planes: Objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, métodos, normas, presupuestos, programas, manuales (Sosa, 2014, p.54).

Es el nivel que experimenta el usuario después de haber utilizado un determinado producto o servicio. Es la causa que experimenta el usuario por el cual descubre y valora una experiencia. La satisfacción es una emoción del usuario ante una evaluación de la diferencia percibida entre su uso previa expectativa del producto y/o servicio, experimentando el contacto con la organización, una vez que ha probado el producto y/o servicio. La satisfacción de los usuarios influirá en sus futuras relaciones de la organización, se interesa en recomendarnos (Vavra, 2006, p.25).

La satisfacción del cliente se puede interpretar como aquella evaluación que se realiza respecto a un producto o un servicio, si este no cumplió con nuestras expectativas o necesidades, se considera que fracasó, es decir nos causó insatisfacción, la satisfacción se ve influida por las características del servicio o producto y por la percepción de calidad (Zeithaml y Bitner, 2002, p.95).

Hoy en día es muy importante tener en cuenta la satisfacción del usuario, debemos de considerar que sin clientes que atender no existirían las empresas,

ya que no habrían necesidades u oportunidades de negocio, tampoco debemos de esperar a que los clientes se quejen , ya que la mayoría suele compartir su experiencia con otros potenciales clientes o usuarios lo cual a través del boca a boca se estaría generando una perdida para la empresa ya sea en el corto o largo plazo (Hoffman y Bateson, 2012, p.p.288-289).

Cuando el servicio se posiciona por debajo del servicio adecuado, le genera una frustración e insatisfacción al cliente, pero cuando esta sobrepasa el servicio deseado, estos se sienten muy complacidos incluso podrían sentirse sorprendidos por la atención recibida. Existe una zona de tolerancia que se encuentra en la zona intermedia entre el servicio deseado y el adecuado, el cual puede variar según los contexto y características de cada cliente y de sus necesidades (Zeithaml y Bitner, 2002, p.67).

Esta teoría se puede explicar también a través de un ejemplo, en el caso de un cliente que se encuentra en el mostrador de una aerolínea y este percibe que el personal encargado de la atención es el necesario para atender a los clientes de forma rápida, la percepción será positiva, se sentirá satisfecho, en cambio, si percibe que no existe personal suficiente para la atención de los clientes, estos se sentirán frustrados y por consiguiente presentaran un reclamo si es necesario y su percepción del servicio será pésimo (Zeithaml y Bitner, 2002, p.67). Los clientes o usuarios tienen diferentes zonas de tolerancia, las cuales pueden variar, como ya se mencionó en el párrafo anterior, según las personalidades de cada uno de ellos, en algunos puede ser más angosta y en otros más estrecha, las zona de tolerancia varía según las dimensiones del servicio, en función de si es un servicio de primera vez o si es un servicio de recuperación (Zeithaml y Bitner, 2002, p.p.68-69).

La calidad de servicio es una de las herramientas para la gestión de los servicios son diversas, para poder realizar una adecuada medición se debe disponer de una lista de atributos que permitan considerar las bondades del servicio ofrecido, los cuales están clasificados en las siguientes etapas: Accesibilidad al servicio, admisión, diagnóstico, prestación en sí, despedida y seguimiento. Al asignar atributos, si estos son muy extensos debemos priorizar y concentrarnos en la dimensiones más importantes (Pancorvo, 2001, p.107).

Pancorvo (2001), afirma que “La verdadera calidad del servicio está en relación directa con la función utilitaria que le brinda a los clientes” (p.108). La percepción de los usuarios es muy subjetiva, ya que a esta se ve influenciada por diferentes factores entre ellos tenemos el desempeño de los trabajadores, quienes son la imagen de la empresa, estos deben de estar completamente capacitados y ser muy eficientes para que puedan brindar un servicio de calidad.

1.4. Formulación Del Problema.

Problema general.

¿De qué manera influye el síndrome de burnout en la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la convencion-2018?

Problemas específicos.

¿En qué nivel se da el síndrome de burnout en los trabajadores de la red de servicios de salud la convencion-2018?

¿Cómo es la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la convencion-2018?

¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y las dimensiones de la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la convencion-2018?

1.5. Justificación Del Estudio.

En los últimos años y desde el punto de vista psicológico el estado emocional de las personas ha tenido un incremento preocupante, de aquí el presente trabajo de investigación busca demostrar y aportar en los resultados que contribuyan y mejoren de alguna manera el estado emocional de las personas en las

instituciones y de preferencia en los centros de salud de nuestra región y en especial de la provincia de la convención.

Desde el punto de vista social la agresividad y la violencia ha ido teniendo cada vez más importancia, en especial en nuestra sociedad, donde el estado emocional de los profesionales ha ido incrementando hasta el punto de llegar al extremo de ocasionar desorden social entre pares y dentro del entorno familiar, es de allí que el planteamiento de nuestro problema busca contribuir y mejorar esta realidad que a diario se incrementa.

Dentro de la respectiva investigación se ha observado como el síndrome de burnout se ha ido incrementando en nuestro país para lo cual planteamos algunas recomendaciones al finalizar y concluir la tesis.

1.6. Hipótesis.

Hipótesis General.

Existe una influencia alta y significativa del síndrome de burnout en la gestión administración de los trabajadores de la red de servicios de salud la convencion-2018.

Hipótesis específicas.

El nivel del síndrome de burnout es alto en los trabajadores de la red de servicios de salud la convencion-2018.

La gestión administrativa es deficiente en los trabajadores de la red de servicios de salud la convencion-2018.

Existe una relación alta y significativa entre el síndrome de burnout y las dimensiones de la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la convencion-2018.

1.7. Objetivos.

Objetivo General

Determinar de qué manera influye el síndrome de burnout en la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la convencion-2018.

Objetivos específicos

Determinar en qué nivel se da el síndrome de burnout en los trabajadores de la red de servicios de salud la convencion-2018.

Determinar cómo es la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la convencion-2018.

Determinar cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y las dimensiones de la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la convencion-2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación.

La indagación presente tiene características descriptivas con un enfoque sustantivo por que estudia un fenómeno de la realidad el cual se da de una forma transversal es decir que propenderá a estudiar un grupo de personas en un instante preciso, y dentro de una determinada entidad social, por tratarse de la relación entre dos aspectos coyunturales, se trata de un estudio descriptivo correlacional, cuyo diseño es el siguiente:



Dónde: M = Muestra del estudio.
 r = Relación Directa de las variables gestión del potencial humano y desempeño laboral.
 O1. Gestión del potencial humano.
 O2. Desempeño laboral.

2.2. Variables, Operacionalización.

Variable de estudio 01

Gestión del potencial humano.

Dimensiones:

- ⇒ Conocimientos.
- ⇒ Habilidades.
- ⇒ Motivaciones.

↗ Actitudes.

Variable de estudio 02

Desempeño laboral.

Dimensiones:

↗ Competencias.

↗ Satisfacción.

↗ Identificación.

↗ Compromiso.

↗ Implicación.

**MATRIZ DE OPERACIONALIDAD DE LAS VARIABLE
SINDROME DE BURNOUT.**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>SINDROME DE BURNOUT.</p> <p>Conjunto de síntomas referidos al agotamiento y la fatiga presentes en trabajadores cuyas labores requieren de constantes contactos con otras personas. Aquello repercute en un bajo rendimiento y la disminución de la calidad del servicio profesional.</p> <p>(Maslach y Jackson, como se citó en Gonzáles, 2008, p. 25)</p>	<p>En los últimos tiempos el síndrome se ha ido incrementando por el constante movimiento coyuntural de la sociedad en especial en las entidades públicas donde se tiene constante frecuencia con personas, el cual genera que el servidor público se sienta cansado en el momento de atender al público usuario el cual repercute en una atención poco eficiente dentro de la organización.</p> <p>Gonzáles, 2008.</p>	<p>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</p> <p>Es consecuencia de la disminución de recursos emocionales para enfrentarse a los retos que su labor plantea a diario, y se concreta en una continua fatiga a nivel físico, emocional y psicológico, además de irritabilidad, mal humor e insatisfacción laboral con descontento y pesimismo sobre sus actividades.</p> <p>(Maslach y Jackson (como se citó en Gonzáles, 2008, p.25)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento emocional - Diminución de recursos - Labor diaria. - Continúa fatiga. - Nivel físico - Irritabilidad - Insatisfacción laboral - Descontento
		<p>DESPERSONALIZACIÓN</p> <p>Se refiere a que el profesional crea una barrera entre él y sus usuarios como forma de auto protegerse, pero a la vez merma su eficacia laboral. Presenta actitudes de insensibilidad, cinismo y deshumanización: los pacientes dejan de ser personas para convertirse en objetos.</p> <p>(Maslach y Jackson (como se citó en Gonzáles, 2008, p.25)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Barreras personales. - Autoprotección - Eficacia laboral. - Actitudes de insensibilidad - Cinismo y deshumanización - Trato a los usuarios.

		<p>BAJA REALIZACIÓN PERSONAL</p> <p>Es la percepción subjetiva de sentirse frustrado por la forma en que realiza su trabajo y los resultados conseguidos. Se valora el esfuerzo que se realiza como negativo, afectando la autoestima del trabajador.</p> <p>(Maslach y Jackson (como se citó en Gonzáles, 2008, p.25)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción subjetiva. - Frustración en el trabajo. - Resultados conseguidos. - Esfuerzo realizado. - Autoestima del trabajador.
--	--	---	---

**MATRIZ DE OPERACIONALIDAD DE LAS VARIABLE
GESTION ADMINISTRATIVA.**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>Proceso a través del cual se diseña y mantiene un ambiente en el cual las personas trabajan de manera grupal y cumplen con las metas establecidas por la organización de manera eficaz. Organización se define como el conjunto de individuos que trabajan de forma grupal generando valor agregado en organizaciones con fines de lucro, la satisfacción de necesidades. Como funciones de la administración se considera cinco funciones gerenciales: Planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p.4).</p>	<p>La administración es una actividad que natural de una determinada organización en el que aúnan esfuerzos laborales con un objetivo común, el éxito de la empresa o entidad estará en función del trabajo en equipo que los trabajadores realicen para lograr mejores ingresos, dicha organización labora bajo determinados niveles de funcionamiento establecidos mediante la teoría científica de la administración. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012)</p>	<p>PLANIFICACIÓN</p> <p>La función de planificar se encarga de establecer las metas de la organización y los medios para alcanzarlos. Se considera tres razones por las cuales se establece una planificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Curso de la organización en el futuro. - Identificación de los recursos para alcanzar las metas. - Asignación de tareas para cumplir con las metas (Don Hellriegel et al., 2009, p.9). 	<ul style="list-style-type: none"> - Función de planificar. - Metas de organización. - Buena planificación - Organización en el futuro. - Identificación de los recursos - Alanzar las metas - Asignación de tareas
		<p>ORGANIZACIÓN</p> <p>La función de organizar se encarga del proceso de la creación de una estructura en donde se detalla los departamentos y se describe los puestos que se han de establecer en la empresa, bajo esta consideración se coordina de manera eficaz y eficiente el uso de los recursos materiales, humanos y de información (Don Hellriegel et al., 2009, p.9).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organización - Proceso de creación. - Estructura de departamentos. - Coordinación eficaz. - Uso de recursos materiales

		<p>DIRECCIÓN.</p> <p>No es suficiente solo con establecer los planes y estructuras en donde se visualice la jerarquía dentro de una organización, sino también es importante motivar al personal o a terceros para que se puedan alcanzar las metas trazadas, siendo la dirección de un elemento muy importante a la hora de establecer los planes y de organizar (Don Hellriegel et al., 2009, p.10).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planes y estructuras. - Jerarquía en la organización. - Motivar al personal. - Alcanzar metas trazadas. - Establecer planes
		<p>CONTROL.</p> <p>La función de controlar, conlleva un monitoreo del desempeño dentro de la organización para así adoptar medidas correctivas que impliquen alcanzar las metas fijadas. Determinadas empresas como Nike. Amazon, entre otras utilizan el proceso de control para definir normas de desempeño, medición y comparación de desempeños, aplicación de medidas correctivas y modificación de normas si fuese imprescindible (Don Hellriegel et al., 2009, p.10).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Función de control. - Monitoreo del desempeño. - Adoptar medidas. - Alcanzar metas fijadas. - Proceso de control. - Normas de desempeño. - Aplicación de medidas correctivas. - Modificación de normas.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

El síndrome de burnout es un mal que aqueja a la mayoría de las personas el cual están en relación con otras, este en su mayoría acoge a un sin número de trabajadores de una determinada organización el cual tiende a mostrar actitudes negativas si es que se refiere a la atención de un determinado negocio, es de allí que el interés por observar como este mal influye en los trabajadores de la red de salud de la Convención se proyectó a tomar como muestra de este estudio a trabajadores de esta entidad sanitaria, el cual estuvo conformado por:

POBLACIÓN

VARONES	MUJERES
35	10
TOTAL	45

2.3.2. Muestra

La muestra en este caso fue tomada de forma estratificada y al azar, esto porque cada miembro que conforma la población puede constituir como parte integrante de la muestra, en este proceso no fue necesario la utilización de los cálculos probabilísticos, lo que género que esta sea de manera no probabilística intencionada, y con el afán de conseguir mayor opinión por parte de las personas se tomó al total que conforman la población.

MUESTRA

VARONES	MUJERES
35	10
TOTAL	45

Fuente: Elaboración propia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Instrumento.- La indagación respectiva para que pueda tener mayor relevancia y de ella mostrar los supuestos mencionados, exigió la elaboración de dos instrumentos, el cual fueron denominados cuestionarios, estos se elaboraron para cada uno de los aspectos que constituyen dicha investigación, para tener un

mejor panorama de los resultados se codifico cada uno de los ítems de acuerdo a las posibles respuestas que pudieran brindar los encuestados, esta nominación numérico se muestra en el cuadro que sigue:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	VALORACIÓN/DIMENSIONES	VALORACIÓN/VARIABLES
Encuesta	Síndrome de burnout.	SIEMPRE = 3 CASI SIEMPRE = 2 A VECES = 1 NUNCA = 0	MUY ALTO = 3 ALTO = 2 REGULAR = 1 BAJO = 0
Encuesta	Gestión administrativa	SIEMPRE = 3 CASI SIEMPRE = 2 A VECES = 1 NUNCA = 0	MUY EFICIENTE = 3 EFICIENTE = 2 POCO DEFICIENTE = 1 DEFICIENTE = 0

Confiabilidad de datos.

Las encuestas utilizadas en la respectiva indagación fueron sometidos a un proceso de análisis probabilístico, para poder determinar el nivel de confiabilidad, en este caso se recurrió al estadístico alfa de Cronbach, dicho calculo permite determinar también la consistencia interna que tiene nuestros instrumentos, que para una mejor interpretación se establece rangos y parámetros de nivel de confianza el cual están establecidos de acuerdo a la bibliografía de estadística descriptiva, estos rangos valorativos que determinan el nivel de confianza lo damos apreciar en el siguiente cuadro:

Tabla 1

Rangos para interpretación del coeficiente alpha de Cronbach

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Nota: Cronbach 1951

Las encuestas aplicadas a los trabajadores de la red de servicios de salud

fueron sometidos a la prueba de confiabilidad, para poder determinar si tienen una buena consistencia interna, estos coeficientes se pueden apreciar en el siguiente cuadro:

Tabla 2

Síndrome de Burnout.

	Alfa de Cronbach ^a	N de elementos
D1: Agotamiento emocional	0.8048	8
D2: Despersonalización	0.8074	7
D3: Realización personal	0.8111	7
Síndrome de burnout.	0.8077	22

Nota: Paquete estadístico Spss versión 23

^aValor de coeficiente alpha = 0.8 (más detalles ver en anexos de la tesis)

Se aprecia en el cuadro anterior que el coeficiente de confiabilidad, para esta variable es de 0,8, que teniendo en cuenta los rangos de consistencia Alfa de Cronbach se afirma que el respectivo cuestionario tiene alta confiabilidad, tanto para este como para sus respectivas dimensiones.

Tabla 3.- Gestión administrativa.

	Alfa de Cronbach ^a	N de elemento
D1: Planificación	0.8001	7
D2: Organización	0.8319	5
D3: Dirección	0.8285	5
D4: Control	0.7975	8
Gestión administrativa	0.8145	25

Nota: Paquete estadístico Spss versión 23

^aValor de coeficiente alpha = 0.8 (más detalles ver en anexos de la tesis)

Al determinar los valores de confiabilidad para el segundo instrumento, se aprecia este llega a un coeficiente de 0.8, y comparando con los rangos de confianza, se asume que el respectivo cuestionario es aplicable.

2.5. Método de análisis de datos

Validación por juicios de expertos

Dentro del proceso de revisión y evaluación de los instrumentos una de las etapas es el de la validación por expertos, es así que los cuestionarios fueron evaluados por investigadores, peritos en la rama quienes efectuaron la revisión pertinente

tanto de fondo como de forma, de estos cuestionarios, del cual mediante la ficha de evaluación dieron su veredicto al respecto, cuyos calificativos lo podemos apreciar en el cuadro mas adelante.

N°	NOMBRE DEL EXPERTO	% de Valoración
01	EDGAR ENRIQUEZ ROMERO	80%
02	WILBERT ZEGARRA SALAS	90%
03	FLAVIO R. SANCHEZ ORTIZ	80%
Promedio		83%

FUENTE: Elaboración Propia.

El promedio encontrado en la tabla anterior muestra que los expertos que revisaron las encuestas dieron un calificativo aproximado de 83.%, lo que conllevo a determinar que estos proceden a su respectiva aplicación.

Dentro del proceso de indagación en un inicio se procedió a la determinación del problema objeto de estudio, del cual se extrajo sus variables para su respectivo análisis mediante la elaboración de instrumentos al cual denominamos encuestas, estas luego de ser aplicadas a los sujetos que son parte de este estudio, fueron tabuladas en un base de datos para poder efectuar el análisis descriptivo, de sus resultados, como también dentro de este proceso se realizó el análisis de los supuestos a los que denominamos hipótesis, que mediante la estadística inferencial y el estadístico pertinente para este tipo de estudio se logró determinar dichos planteamientos, para todo este proceso se recurrió a paquetes estadístico en sus últimas versiones como es el SPSS y Minitab, entre otros.

2.6. Aspectos éticos

El presente trabajo se realizó tomando en cuenta a los autores que se menciona en el desarrollo, del mismo modo respetando el esquema y estilo que nuestra Universidad solicita dentro del reglamento.

III. RESULTADOS

3.1. DESCRIPCIÓN.

Son muchas las dolencias y factores que afectan la mejor labor de los trabajadores de una determinada empresa u organización, se podría mencionar que una que está afectando en gran escala en estos últimos años es el estrés el cual viene acompañado con otros males, es así que en esta investigación, se busca determinar como el síndrome de burnout, afecta al mejor desempeño laboral o de gestión de los trabajadores de la red de servicio de salud de la Convención, que para un mejor manejo de las opiniones de los encuestados se elaboró dos cuestionarios el cual se caracterizan de la siguiente manera: para la primera variable se diseñó ocho, siete y siete preguntas para las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, respectivamente, así mismo para la segunda variable de estudio se elaboró, siete, cinco y ocho ítems respectivamente, estas encuestas están acompañadas con respuestas de carácter ordinal, que para una mejor descripción de las posibles afirmaciones que dieron los encuestados se elaboró intervalos de rango equivalente para poder ubicar las respuestas encontradas después de aplicar el cuestionario, estas tablas las podemos apreciar en los cuadros siguientes:

Tabla 4.- Variable Síndrome de Burnout.

CATEGORIAS	DIMENSIONES		
	<i>Agotamiento emocional</i>	<i>Despersonalización</i>	<i>Realización personal</i>
<i>Nunca</i>	<i>(0 – 6)</i>	<i>(0 – 5)</i>	<i>(0 – 5)</i>
<i>A veces</i>	<i>(7 – 12)</i>	<i>(6 – 10)</i>	<i>(6 – 10)</i>
<i>Casi siempre</i>	<i>(13 – 18)</i>	<i>(11 – 15)</i>	<i>(11 – 15)</i>
<i>Siempre</i>	<i>(19 – 24)</i>	<i>(16 – 21)</i>	<i>(16 – 21)</i>

Nota: Elaboración propia

Rangos con iguales espacios y valores también se consideró para la segunda variable, dichos rangos fueron calculados en base al puntaje total que pueda abarcar cada una de las dimensiones, estos rangos se pueden observar en el siguiente cuadro.

Tabla 5.- Variable Gestión administrativa.

CATEGORIAS	DIMENSIONES			
	<i>Planificación</i>	<i>Organización</i>	<i>Dirección</i>	<i>Control</i>
<i>Nunca</i>	(0 – 5)	(0 – 4)	(0 – 4)	(0 – 6)
<i>A veces</i>	(6 – 10)	(5 – 8)	(5 – 8)	(7 – 12)
<i>Casi siempre</i>	(11 – 15)	(9 – 12)	(9 – 12)	(13 – 18)
<i>Siempre</i>	(16 – 21)	(13 – 15)	(13 – 15)	(19 – 24)

Nota: Elaboración propia

3.2.- RESULTADOS DE LA VARIABLE SINDROME DE BURNOUT.

TABLA 6. Agotamiento emocional.

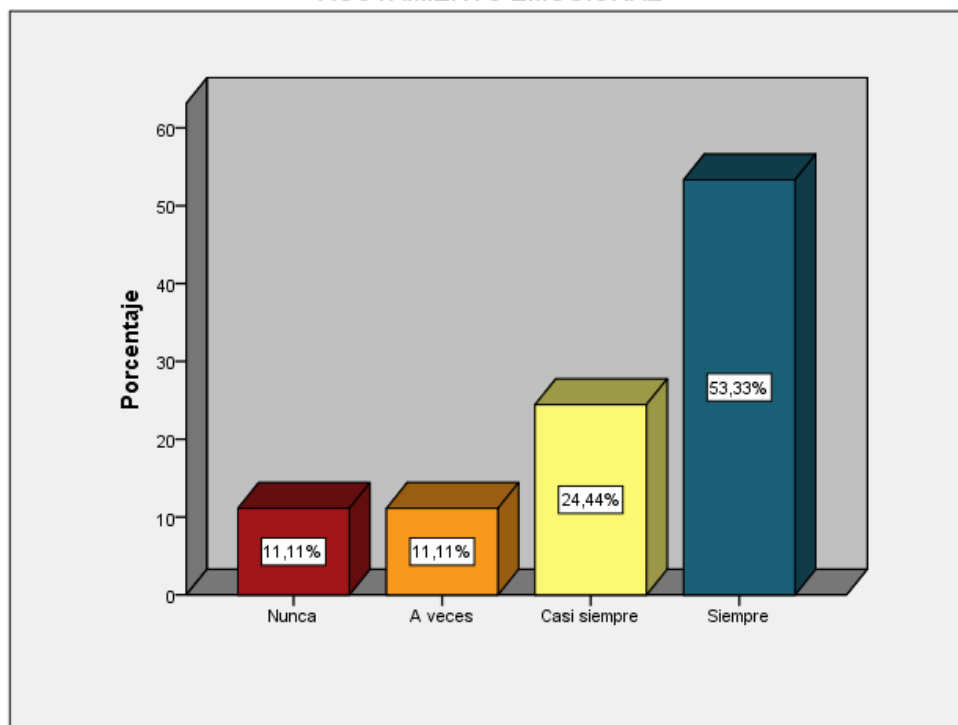
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	a	e	
Nunca	5	11,1	11,1
A veces	5	11,1	22,2
Casi siempre	11	24,4	46,7
Siempre	24	53,3	100,0
Total	45	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

En base al agotamiento emocional el cuadro anterior muestra que el 53,3% de los trabajadores marco la respuesta de siempre, otro 24,45 adujo casi siempre, y el 11,1% de los mismos opto por responder a veces y nunca respectivamente.

GRAFICO N°1
AGOTAMIENTO EMOCIONAL



Fuente: Tabla 6

Análisis.-

Los valores del cuadro anterior muestran que un porcentaje muy apreciativo de los encuestados opto por la respuesta que siempre, siente agotamiento emocional en su centro de trabajo, esto por que percibe que la disminución de recursos es consecuencia del mal trabajo, esto debido a que su labor diaria le causa cansancio físico, por otro lado dicho grupo aduce también que siempre observa en sus compañeros de trabajo que tienen una contigua fatiga, además el nivel físico de sus colegas en su área es limitado, de estos trabajadores la mayoría laboran con una actitud de irritabilidad, por otro lado dichos encuestados observa que la satisfacción laboral se ha incrementado en la red de salud, ya que por otro lado la mayoría de estos trabajadores muestran descontento en su labor cotidiana.

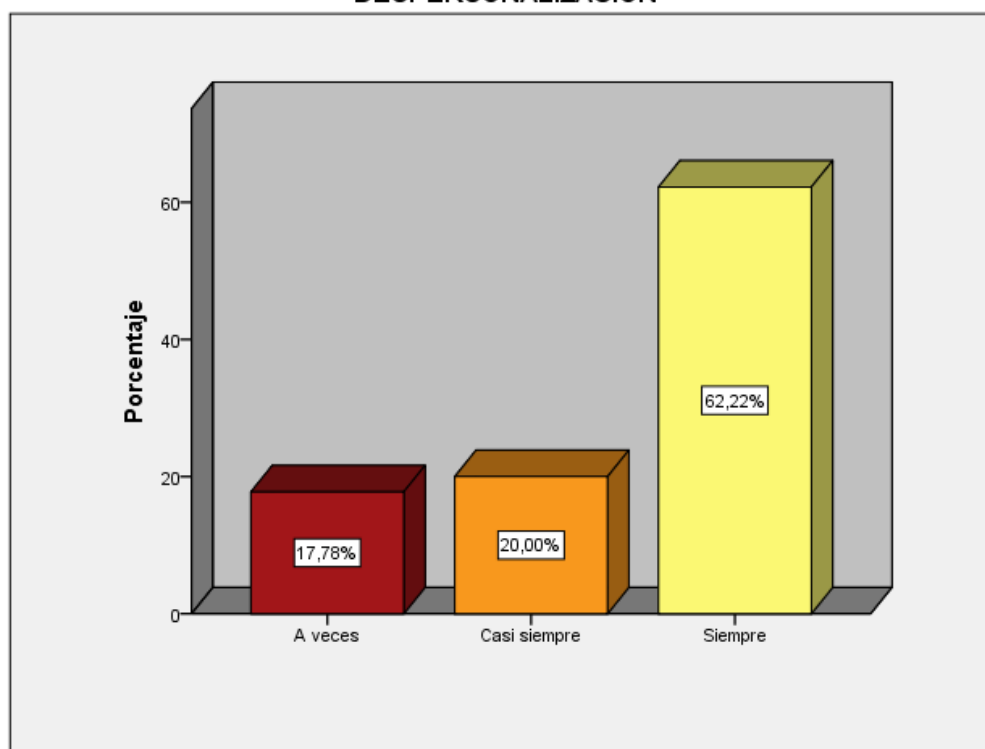
TABLA 7. Despersonalización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	a	e	
A veces	8	17,8	17,8
Casi siempre	9	20,0	37,8
Siempre	28	62,2	100,0
Total	45	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

Interpretación:

En referencia a esta dimensión de despersonalización se halló que el 62,2% de los encuestados dio una respuesta de siempre, otro 20,0% de los mismos marco la alternativa de casi siempre y solo el 17,8% de estos adujo a veces.

GRAFICO N°2**DESPERSONALIZACIÓN**

Fuente: Tabla 7

Análisis.-

Con respecto a los datos encontrados en el cuadro anterior se obtuvo que un buen número de los trabajadores aduce que siempre siente que existe barreras personales en su centro de trabajo y que dentro de la red de salud los trabajadores muestran autoprotección personal, estos mismos manifiestan que percibe que la eficacia laboral de sus colegas en la red de salud está bajando, así mismo los directivos del centro de salud muestran actitudes de insensibilidad en su labor cotidiana, los mismos encuestados de dicha entidad de salud muestran cinismo y deshumanización en el centro de trabajo, ya que el trato a los usuarios que concurren a esta entidad son atendidos con poca voluntad.

TABLA 8. *Realización personal.*

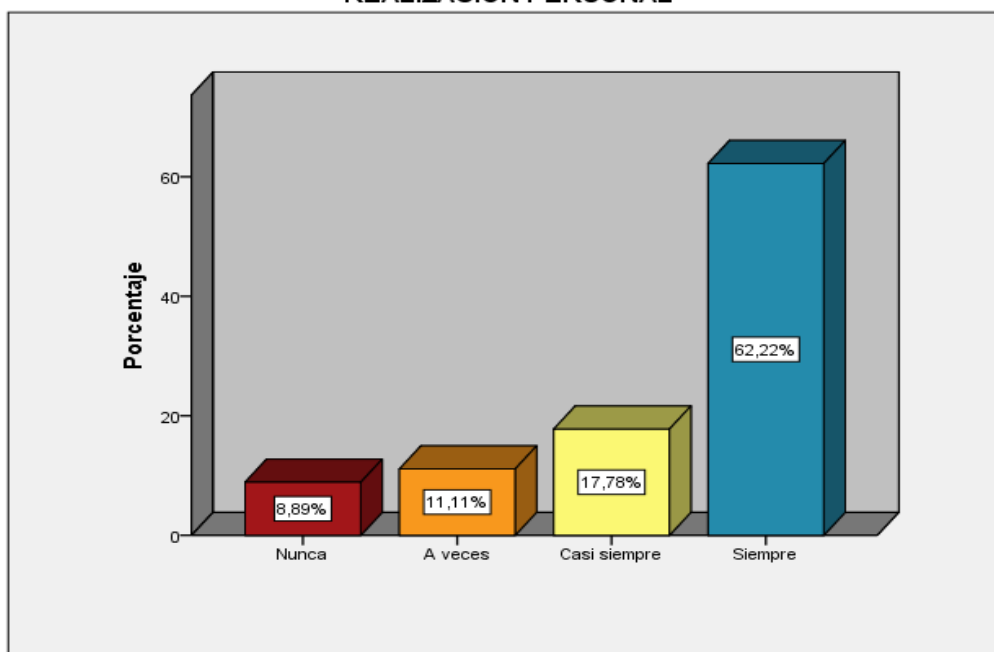
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	a	e	
Nunca	4	8,9	8,9
A veces	5	11,1	20,0
Casi siempre	8	17,8	37,8
Siempre	28	62,2	100,0
Total	45	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

El cuadro anterior en lo que se refiere a la realización personal muestra que el 62,2% de los encuestados marco la respuesta de siempre, el 17,8% de los mismos adujo casi siempre, así mismo el 11,1% de estos encuestados marco la respuesta de a veces y solo el 8,9% de estos mismos opto por responder nunca.

GRAFICO N°3
REALIZACIÓN PERSONAL



Fuente: Tabla 8.

Análisis.-

El grafico anterior se deduce que un porcentaje mayor de los trabajadores opto por responder que siempre, en ocasiones se siente frustrado cuando realiza su trabajo y que si sus resultados conseguidos son bajos se siente afligido, estos mismos trabajadores manifiestan que el esfuerzo realizado por todos los es siempre el esperado, además observa que la autoestima de sus compañeros no es buena, ya que estos sienten agotamiento emocional en su centro de trabajo, y que en la mayoría de estos serviles la labor diaria que realizan le causa cansancio físico.

3.3.- RESUMEN DE LA VARIABLE: SINDROME DE BURNOUT.

TABLA 9. *Síndrome de burnout.*

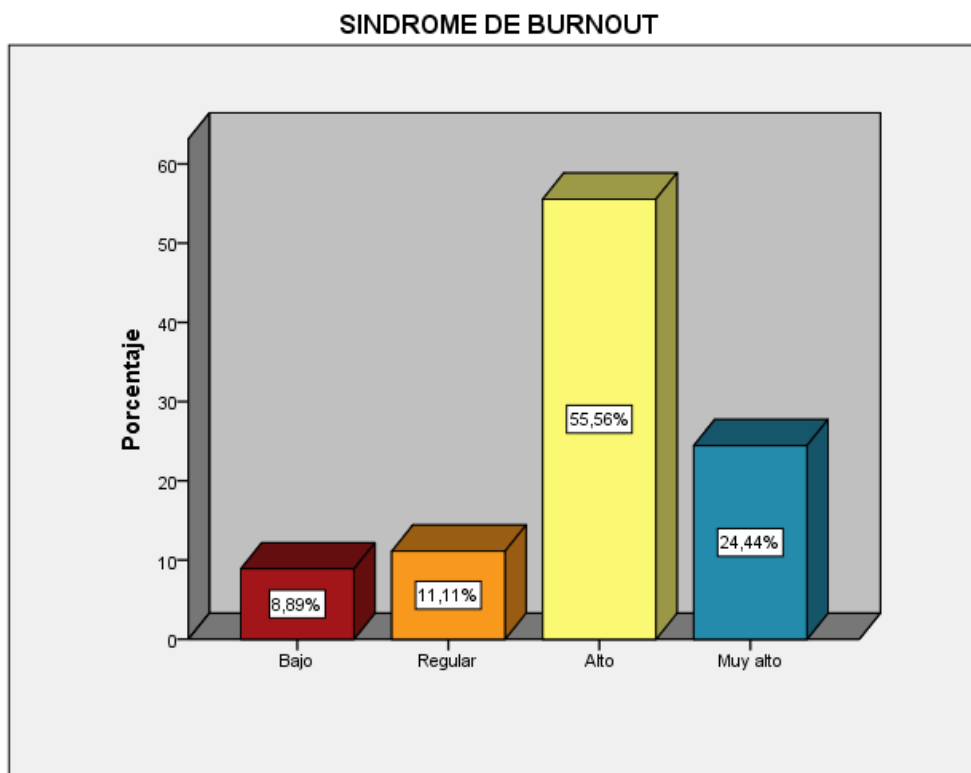
	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje acumulado
Bajo	4	8,9	8,9
Regular	5	11,1	20,0
Alto	25	55,6	75,6
Muy alto	11	24,4	100,0
Total	45	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

Los valores hallados en el cuadro anterior muestran en resumen los valores sobre el síndrome de Burnout en donde, el 55,6% de ellos adujo que este es alto, el 24,4% opto por la respuesta de muy alto, otro 11,1% marco la alternativa de regular y solo el 8,9% marco la respuesta de bajo.

GRAFICO N°4



Fuente: Tabla 9

Análisis.-

Los resultados obtenidos en el grafico anterior muestran en resumen los obtenido sobre la opinión de la primera variable, en donde se aprecia que la mayoría de los trabajadores opto por la respuesta alto, lo que apoyo a determinar que el nivel del síndrome de burnout es alto en los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención, esto debido a que el agotamiento emocional en estos encuestados es alto, ya que cuentan con recursos mínimos para laborar de forma eficiente, llegándose a determinar que su labor diaria le genera una continua fatiga en el área donde labora, llegando a afectar al rendimiento de su nivel físico, por otro lado dichos trabajadores aducen que en su gran mayoría sus compañeros de trabajo muestran irritabilidad, complementada con una insatisfacción laboral por que la motivación es mínima en su sector laboral, este grupo de encuestados aduce que la despersonalización de estos es alto ya que cada uno de ellos tiene un narcisismo personal frente a su compañeros, generándose una actitud de insensibilidad al momento de atender a los usuarios que concurren a este centro de salud, se aprecia también que en estas personas tienen una baja realización

personal, el cual viene complementado con una frustración laboral, que a pesar de efectuar un esfuerzo más en su centro de trabajo no es alentado por parte de la plana jerárquica lo que genera una autoestima baja al trabajador.

3.4. - RESULTADOS DEL INSTRUMENTO GESTION ADMINISTRATIVA.

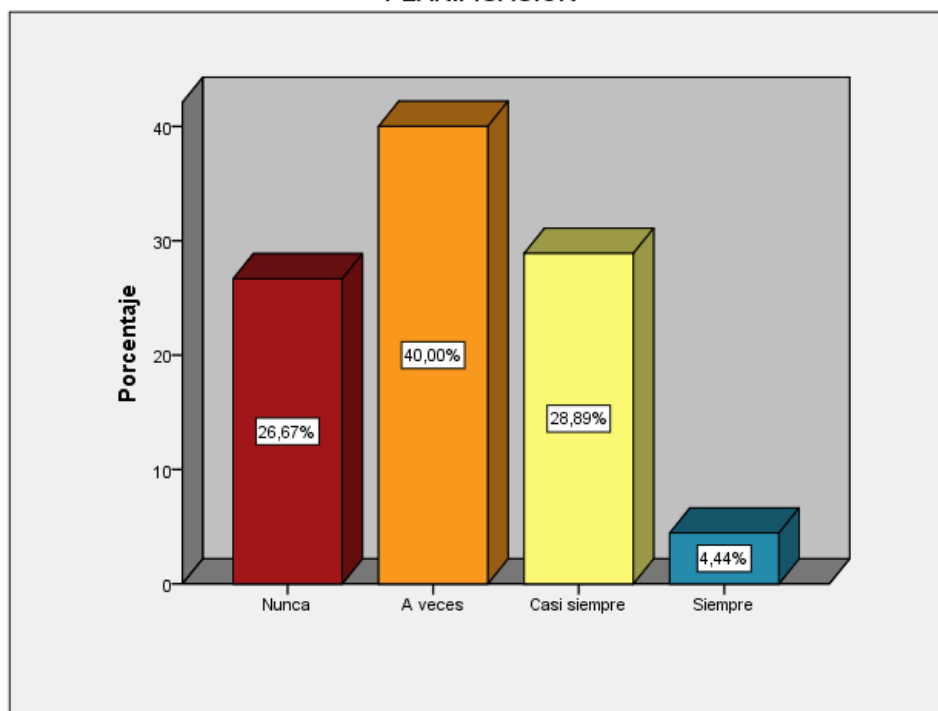
TABLA 10. Planificación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	a	e	
Nunca	12	26,7	26,7
A veces	18	40,0	66,7
Casi siempre	13	28,9	95,6
Siempre	2	4,4	100,0
Total	45	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

Se aprecia en el cuadro anterior que los trabajadores en base a la planificación el 40,0% de los trabajadores dio una opinión de a veces, otro 28,9% de los mismos adujo casi siempre, otro 26,7% de los mismos marco la alternativa de nunca y solo el 4,4% opto por responder nunca.

GRAFICO N° 5**PLANIFICACIÓN**

Fuente: Tabla 10

Análisis.-

La grafica anterior muestra que un porcentaje relevante de los encuestados opto por responder que a veces los trabajadores de esta entidad cumplen con su función de planificar, y que además se percibe que estos en ocasiones logran las metas de organización planificadas, dicho grupo aduce que los directivos de la red de salud muy poco efectúan una buena planificación, y que a nivel de compañeros de trabajo realizan organizaciones para mejorar el futuro, se percibe que dentro de esta institución se efectúa la identificación de los recursos para laborar mejor, así mismo se nota que en ocasiones el personal que labora dentro de la red d salud logra alcanzar las metas planificadas esto porque la asignación de tareas dentro de esta organización es poco democrática a nivel de los trabajadores.

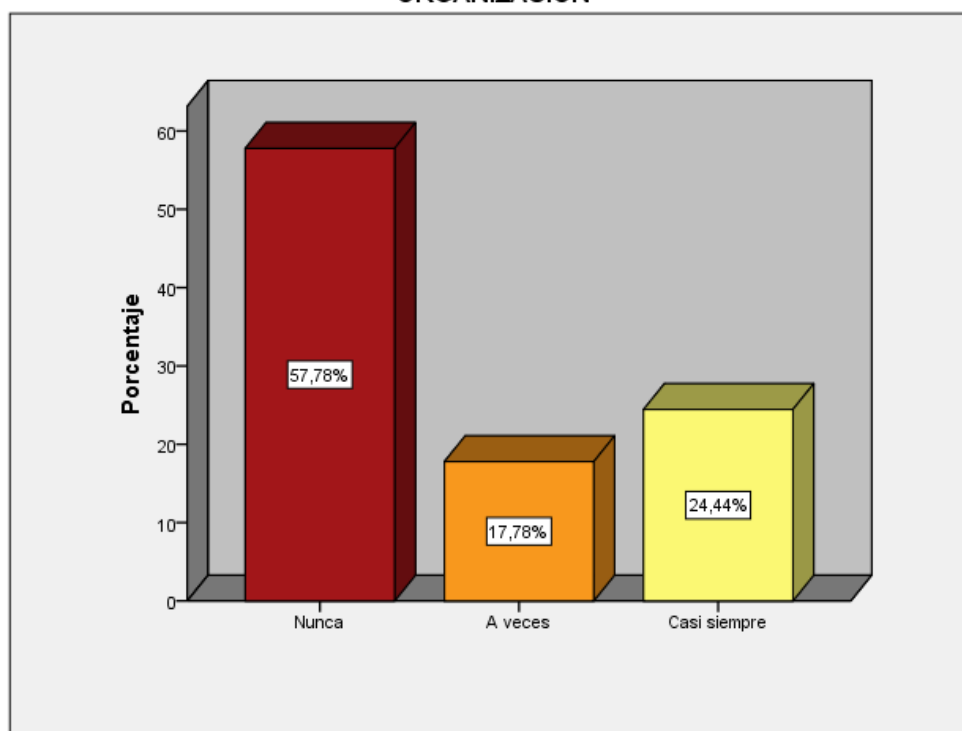
TABLA 11. Organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	a	e	
Nunca	26	57,8	57,8
A veces	8	17,8	75,6
Casi siempre	11	24,4	100,0
Total	45	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

En cuanto a la organización se aprecia en el cuadro anterior que el 57,8% de los trabajadores optó por la respuesta de nunca, mientras que el 24,4% de los mismos optó por responder casi siempre, otro 17,8% de los mismos respondió a veces.

GRAFICO N°6**ORGANIZACIÓN**

Fuente: Tabla 11.

Análisis.-

En base a los resultados que se observan en el cuadro que antecede se aprecia que una mayoría de los encuestados optaron por responder que no percibe que existe una buena organización dentro de la red de salud, ya que ocasionalmente el proceso de creación de puestos es la mejor acción que realiza la entidad, dentro de los trabajadores, aducen que la estructura de los departamentos de dicha institución no es la más adecuada, ya que la administración de parte de los jefes no tiene una coordinación eficaz con los trabajadores, así mismo estos encuestados aducen que dentro del área de administración no se cumple con los planes y estructuras previstas que enfoque a una buena función administrativa.

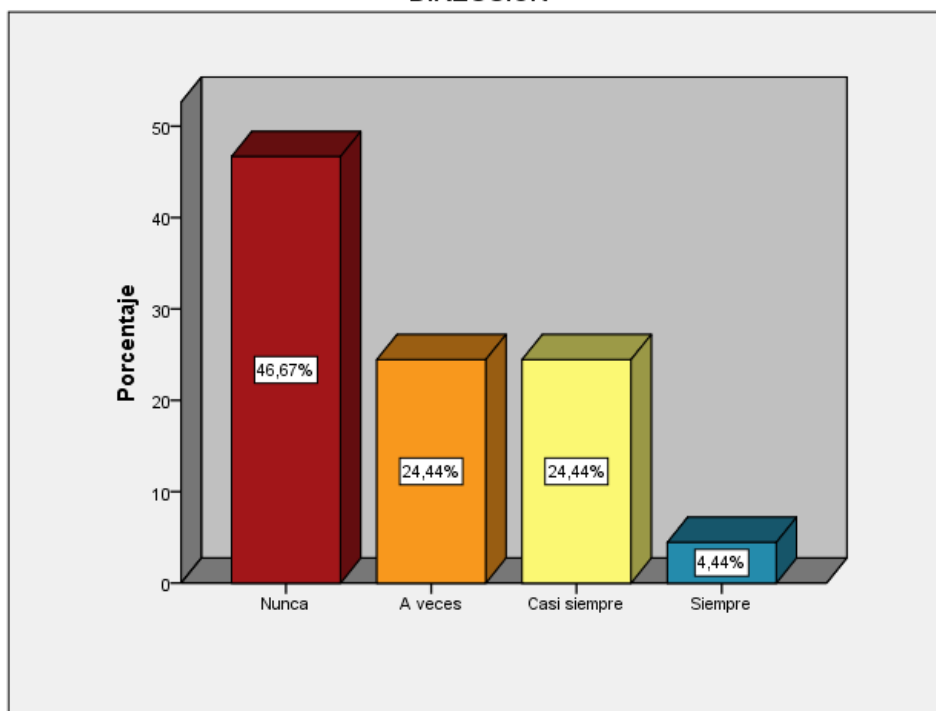
TABLA 12. Dirección.

	<i>Frecuencia</i> <i>a</i>	<i>Porcentaje</i> <i>e</i>	<i>Porcentaje</i> <i>acumulado</i>
Nunca	21	46,7	46,7
A veces	11	24,4	71,1
Casi siempre	11	24,4	95,6
Siempre	2	4,4	100,0
Total	45	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

Se observa en el cuadro que antecede, referente a la dirección, que un 46,7% de los trabajadores opto por responder que nunca, mientras que el 24,4% de dichos encuestados marco la alternativa de a veces y casi siempre respectivamente, solo el 4,4% de los mismos adujo siempre.

GRAFICO N 7°**DIRECCIÓN**

Fuente: Tabla 12

Análisis.-

Se aprecia en este grafico que un mayor porcentaje de los encuestados opino sobre la dirección que dentro del área de administración nunca se cumple con los planes y estructuras previstas, además la jerarquía en dicha organización de red de salud no es la mejor, por otro lado dentro de esta organización se trata de motivar al personal que pertenece al área de administración, este grupo de trabajadores aduce que los directivos nunca se preocupan por alcanzar las metas trazadas en la institución y que a nivel de los que laboran en esta entidad no se propende a establecer planes de trabajo positivo, debido a muchos factores que limitan el mejor desenvolvimiento de los que laboran en esta institución.

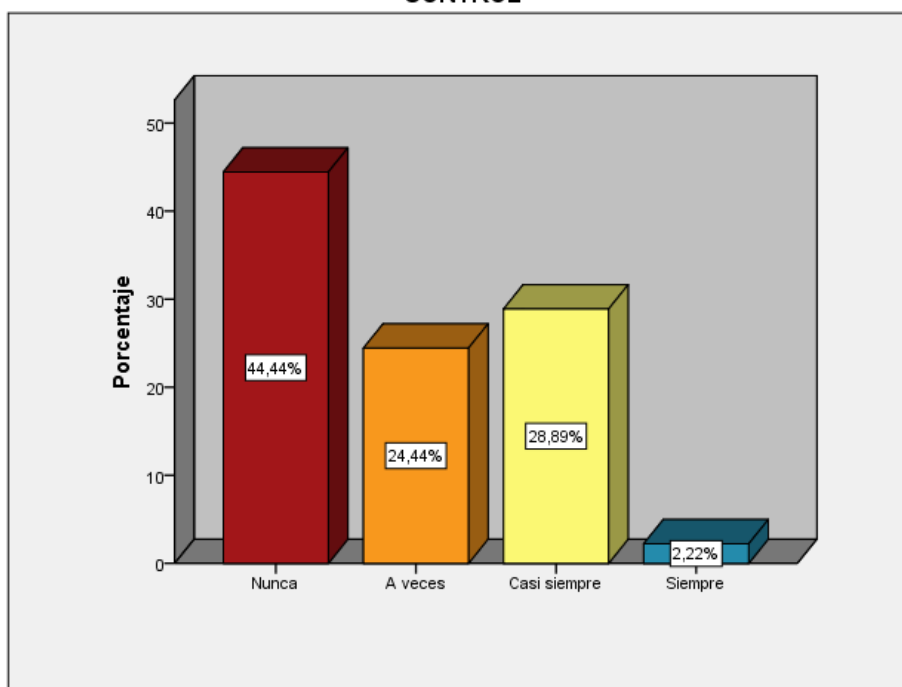
TABLA 13. Control.

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje acumulado
Nunca	20	44,4	44,4
A veces	11	24,4	68,9
Casi siempre	13	28,9	97,8
Siempre	1	2,2	100,0
Total	45	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

Del cuadro anterior en lo referente al control de esta entidad, se obtuvo que el 44,4% de los encuestados marco la alternativa de nunca, mientras que otro 28,9% de los mismos adujo casi siempre, el 24,4% de dichos trabajadores opto por responder a veces, solo el 2,2%, respondió siempre.

GRAFICO N°8**CONTROL**

Fuente: Tabla 13.

Análisis.-

Con referencia a esta dimensión, la gráfica anterior muestra que una mayoría de los trabajadores adujo que los que laboran en el área de administración nunca efectúan una función de control de manera eficaz, ya que ocasionalmente estos están de acuerdo con el monitoreo del desempeño que realizan los jefes, así mismo dentro de esta entidad no se adoptan medidas loables si se encuentra una mala atención a los usuarios, los encuestados mencionan que sus compañeros de trabajo no pretenden alcanzar las metas fijadas a nivel del área de administración y que el proceso de control no llega a satisfacer las expectativas en el sector donde labora, además se percibe que las normas de desempeño en la administración no satisfacen a los demás, esto porque dicha plana jerárquica de este centro asistencial nunca emplean las normas de desempeño de manera objetiva, el cual viene complementada con alguna modificación de la reglamentación administrativa para mejorar la labor de los trabajadores.

3.5.- RESUMEN DE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA.

TABLA 14. *Gestión administrativa.*

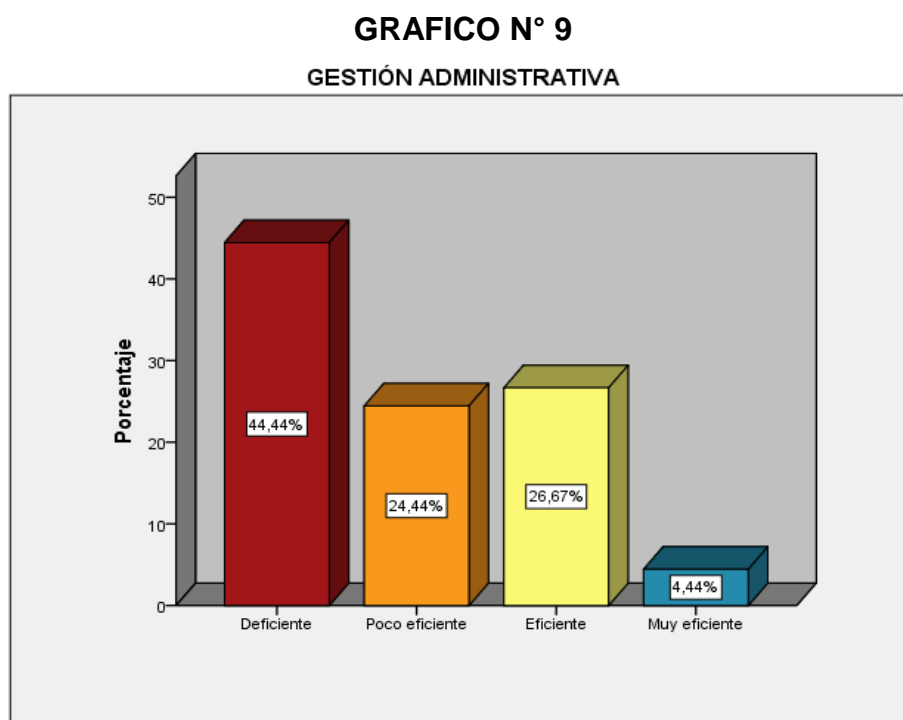
	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje acumulado
Deficiente	20	44,4	44,4
Poco eficiente	11	24,4	68,9
Eficiente	12	26,7	95,6
Muy eficiente	2	4,4	100,0
Total	45	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

El cuadro anterior muestra en resumen los resultados sobre la segunda variable, en donde se aprecia que el 44,4% de los trabajadores marco la alternativa de deficiente, otro 26,7% de los mismos opto por la respuesta de eficiente, el 24,4%

de estos marco la alternativa de poco eficiente, solo el 4,4% respondió muy eficiente.



Fuente: Tabla 14

Análisis.-

Los resultados del cuadro anterior se aprecian la opinión en resumen de los trabajadores encuestados de esta entidad que un porcentaje mayor de ellos opto por marcar el alternativo deficiente, resultado que nos llevó a determinar que La gestión administrativa es deficiente en los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención, esto debido a que existe una función de planificación muy baja, el cual no va acorde a las metas de la organización, en esta se percibe que la organización ni cuenta con perspectivas futuristas para lograr sus metas planificadas, llegando a designar las tareas a personal que no atiende con la voluntad pertinente, dichos encuestados aducen que la organización es deficiente por que la estructura de los departamentos no cuenta con el debido estudio logístico lo que hace que la coordinación no sea la mejor, sumándose a esto la poca inversión en los recursos materiales, a esto se suma que la jerarquía muy poco o nada motiva al personal, generando que los planes establecidos no lleguen a cumplirse de manera eficaz, así mismo se percibe que la función de

control en esta organización no cuenta con un plan de monitoreo adecuado el cual repercute en un trabajo poco adecuado, limitando al logro de las metas fijadas por parte del personal, sumándose que las normas de desempeño no cuenta con criterios de calificación loables al personal que laboran en esta red de salud.

3.6.- PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

En un gran número de las empresas u organizaciones gubernamentales que albergan buen número de trabajadores entre ellos jefes de área y personal en general, se está acrecentando la mala atención el cual salen mostrar antipatía y poca voluntad a los usuarios o clientes, es así que en este estudio se buscó determinar como el síndrome de burnout influye en la gestión administrativa de los trabajadores de esta red de salud del cual se recurrió al estadístico tau b de Kendal cuyos resultados se pueden apreciar en las tablas de contingencia mas adelante.

TABLA 15.

Correlación Síndrome de burnout y gestión administrativa.

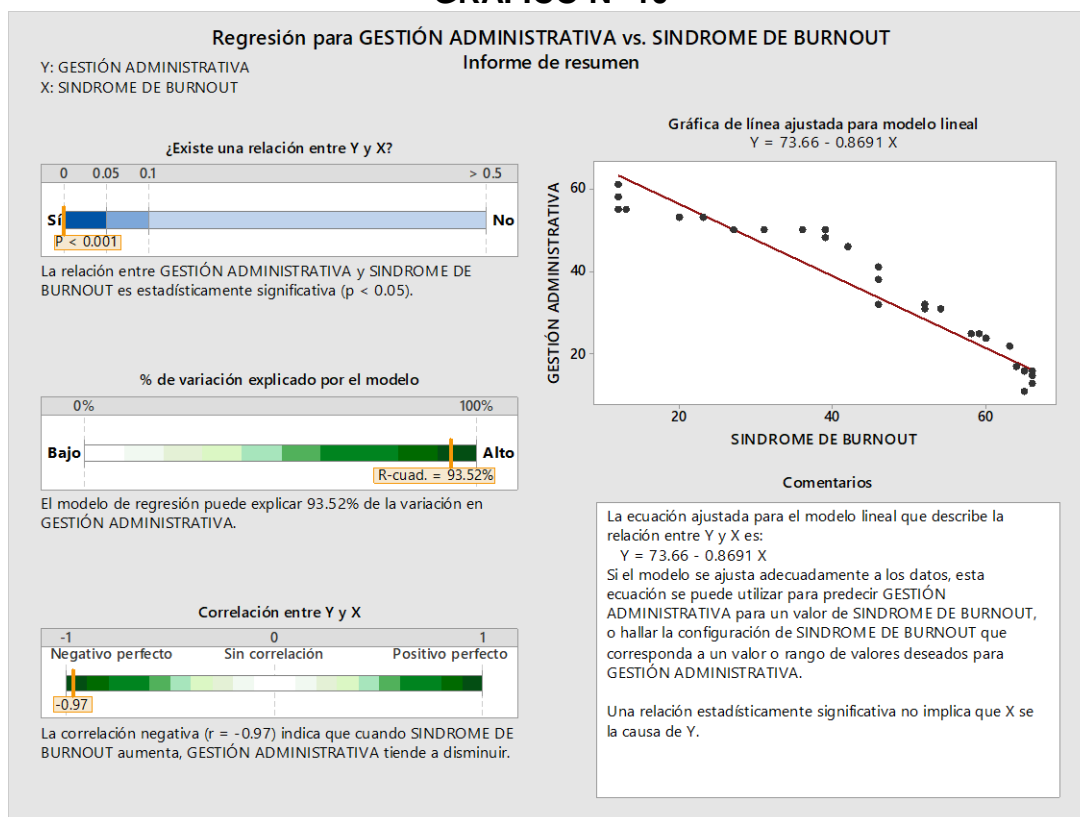
			SINDROME DE BURNOUT	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Tau_b de Kendal II	SINDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	1,000	-,830**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	-,830**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: El síndrome de Burnout y la gestión administrativa no se relacionan significativamente.
	Ha: El síndrome de Burnout y la gestión administrativa se relacionan significativamente.

Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coeficiente de correlación	-0,830 = Alta correlación negativa
Valor p calculado	$p = 0,000$
Conclusión	Como $p < 0,05$, Existe relación Alta y significativa

GRAFICO N° 10



Fuente: SPSS V. 23

Conclusión. - Los valores encontrados nos llevan a concluir existe una influencia alta y significativa del síndrome de burnout en la gestión administración de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención; a esto respalda la recta de regresión el cual muestra qué si el síndrome de Burnout aumenta la gestión administrativa tiende a disminuir.

PRUEBA DE SUB HIPOTESIS

Para las demás correlaciones se procedió a efectuar la misma ruta de trabajo probabilístico, cuyas tablas de contingencia con los valores de correlación y nivel de significatividad se muestran en los siguientes cuadros más abajo.

1.- Correlación entre Síndrome de burnout y la planificación.

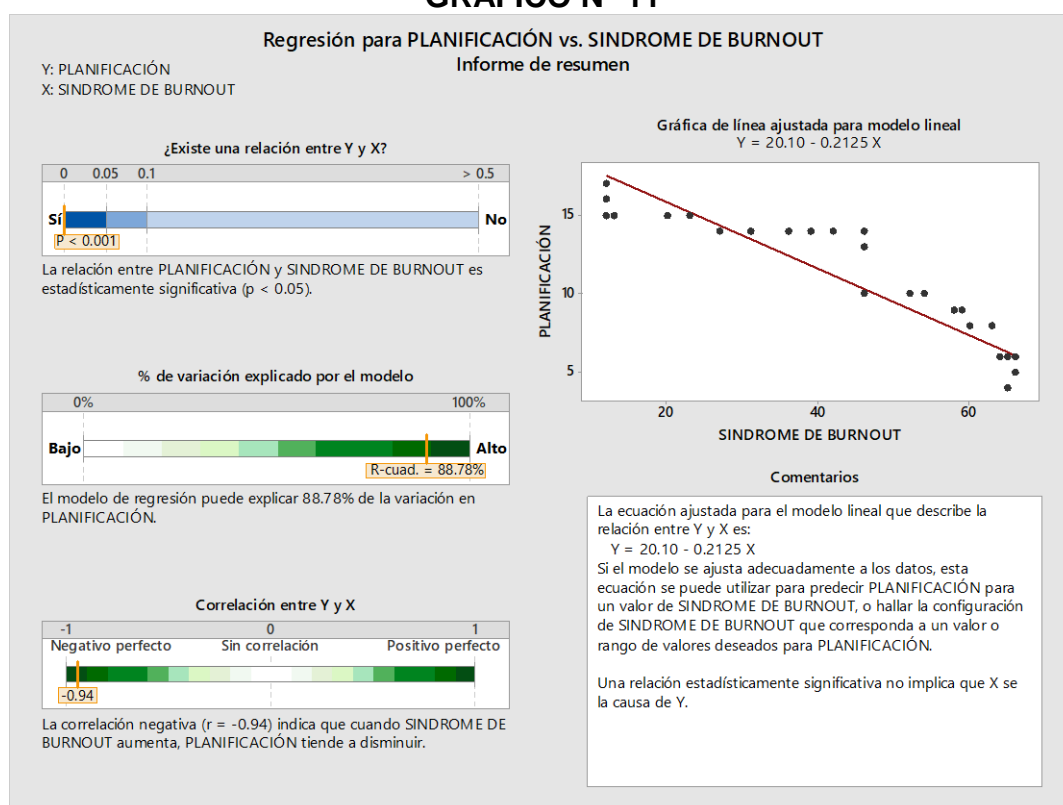
TABLA 16.

			SINDROME DE BURNOUT	PLANIFICACIÓ N
Tau_b de Kenda II	SINDROME	Coeficiente de	1,000	-,819**
	DE	correlación		
	BURNOUT	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	PLANIFICACI	Coeficiente de	-,819**	1,000
	ÓN	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: El síndrome de Burnout y la planificación no se relacionan significativamente.
	Ha: El síndrome de Burnout y la planificación se relacionan significativamente.
Nivel de significación $\alpha = 0,05$	
Coeficiente de correlación	- 0,863 = Alta correlación negativa
Valor p calculado	$p = 0,000$
Conclusión	Como $p < 0,05$, Existe relación Alta y significativa.

GRAFICO N° 11



Fuente: SPSS V. 23

Conclusión. - De los valores encontrados nos llevan a concluir que existe una relación alta y significativa entre el síndrome de burnout y la planificación de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención; a esto respaldado por la recta de regresión el cual muestra qué si el síndrome de Burnout aumenta la planificación tiende a disminuir.

2.- Correlación entre Síndrome de burnout y la organización.

TABLA 17.

			SINDROME DE BURNOUT	ORGANIZACIÓN
Tau_b	SINDROME	Coefficiente de		
de	DE	correlación	1,000	-,743**
Kenda	BURNOUT	Sig. (bilateral)	.	,000
II		N	45	45

ORGANIZAC IÓN	Coeficiente de correlación	-,743**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	45	45

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas Ho: El síndrome de Burnout y la organización no se relacionan significativamente.

Ha: El síndrome de Burnout y la organización se relacionan significativamente.

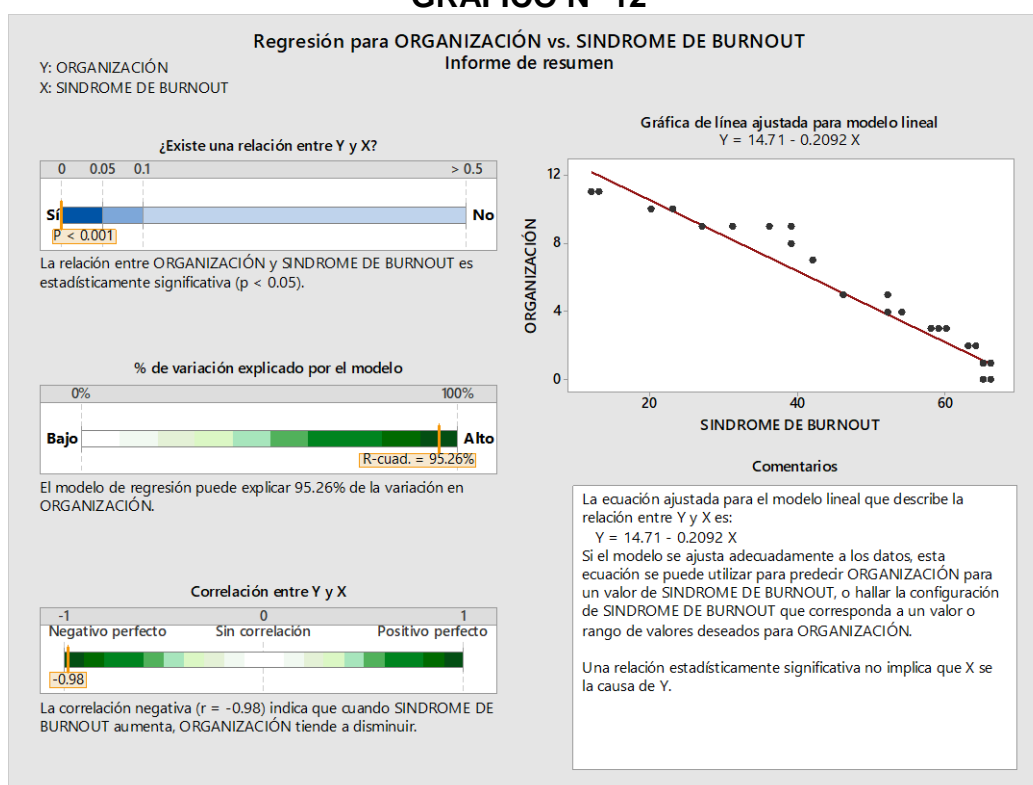
Nivel de significación $\alpha = 0,05$

Coeficiente de correlación -0,743 = Alta correlación negativa.

Valor p calculado $p = 0,00$

Conclusión Como $p < 0,05$, Existe relación Alta y significativa.

GRAFICO N° 12



Fuente: SPSS V. 23

Conclusión. - De los valores encontrados nos llevan a concluir que existe una relación alta y significativa entre el síndrome de burnout y la organización de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención; a esto respaldado por la recta de regresión el cual muestra qué si el síndrome de Burnout aumenta la organización tiende a disminuir.

3.- Correlación entre Síndrome de burnout y la dirección.

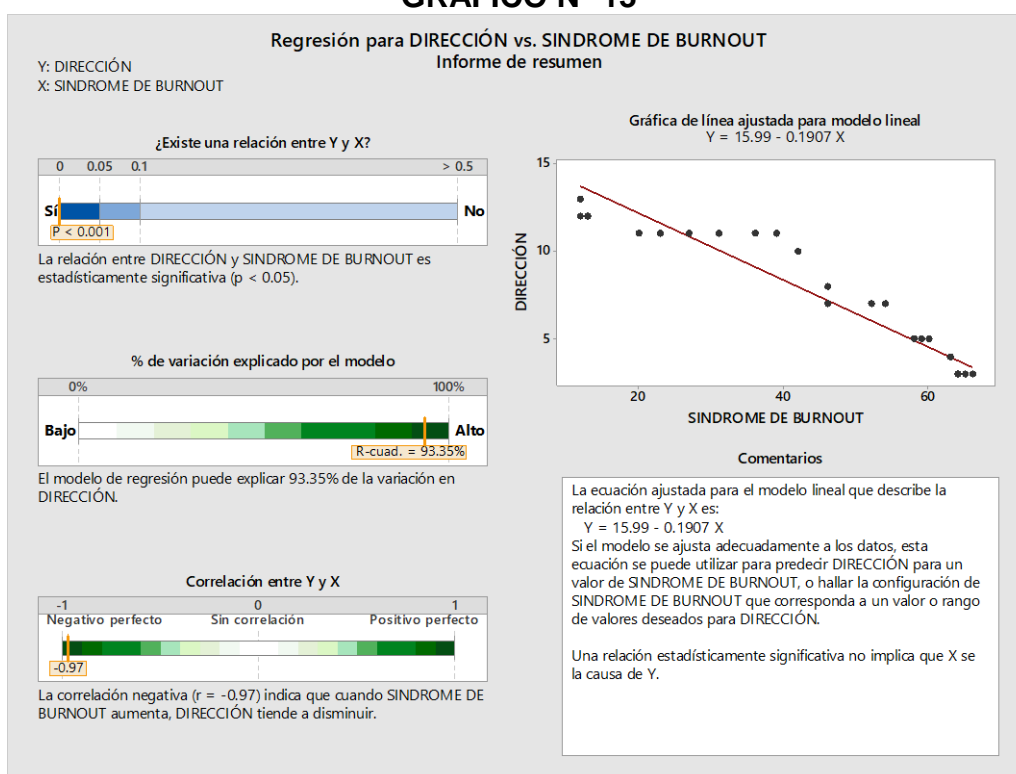
TABLA 18.

			SINDROME DE BURNOUTM		DIRECCIÓN
Tau_b de Kenda II	SINDROM E DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	1,000		-,735**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	45		45
	DIRECCIÓ N	Coeficiente de correlación	-,735**		1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	45		45

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: El síndrome de Burnout y la dirección no se relacionan significativamente.		
	Ha: El síndrome de Burnout y la dirección se relacionan significativamente.		
Nivel de significación $\alpha = 0,05$			
Coeficiente de correlación	-0,735	=	Alta correlación negativa
Valor p calculado	$p = 0,000$		
Conclusión	Como $p < 0,05$, Existe relación Alta y significativa.		

GRAFICO N° 13



Fuente: SPSS V. 23

Conclusión. - De los valores encontrados nos llevan a concluir que existe una relación alta y significativa entre el síndrome de burnout y la dirección de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención; a esto respaldado por la recta de regresión el cual muestra qué si el síndrome de Burnout aumenta la dirección tiende a disminuir.

4.- Correlación entre Síndrome de burnout y el control.

TABLA 19.

			SINDROME DE BURNOUT	
			BURNOUT	CONTROL
Tau_b de Kenda II	SINDROME DE BURNOUT	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	-,731**
		N	45	45

CONTROL	Coeficiente de correlación	-,731**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	45	45

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas Ho: El síndrome de Burnout y el control no se relacionan significativamente.

Ha: El síndrome de Burnout y el control se relacionan significativamente.

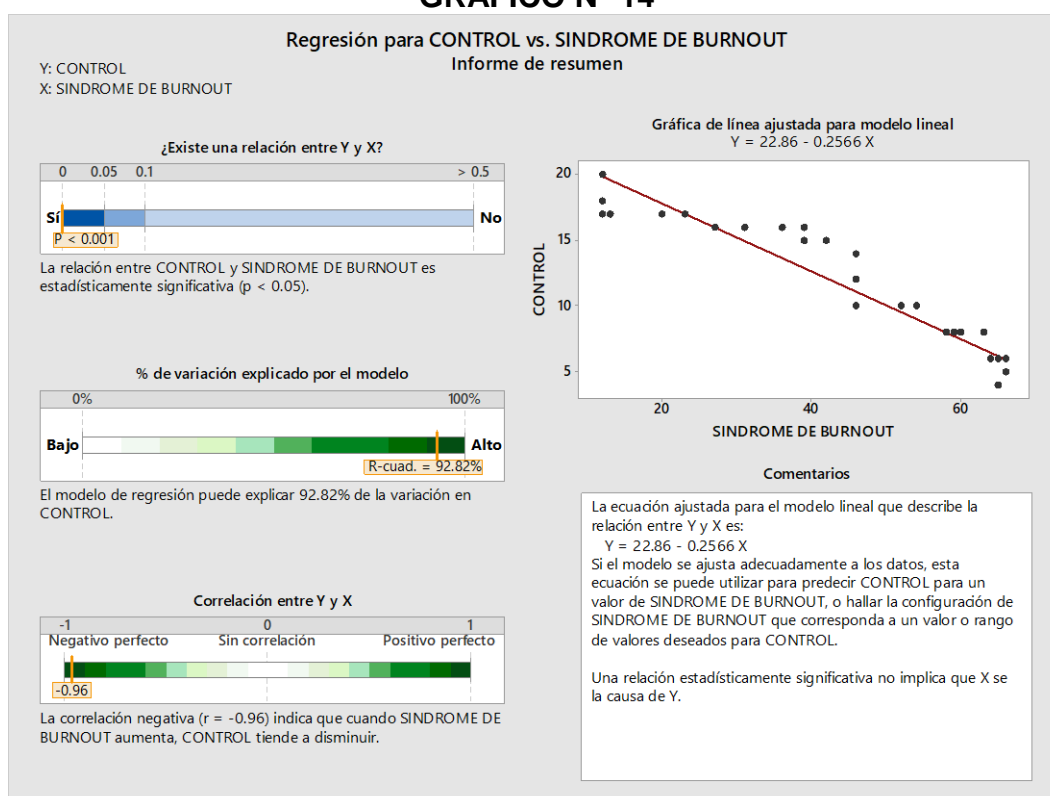
Nivel de significación $\alpha = 0,05$

Coeficiente de correlación -0,731 = Alta correlación negativa.

Valor p calculado $p = 0,000$

Conclusión Como $p < 0,05$, Existe relación Alta y significativa.

GRAFICO N° 14



Fuente: SPSS V. 23

Conclusión. - De los valores encontrados nos llevan a concluir que existe una relación alta y significativa entre el síndrome de burnout y el control de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención; a esto respaldado por la recta de regresión el cual muestra qué si el síndrome de Burnout aumenta el control tiende a disminuir.

IV. DISCUSION

El ritmo laboral en las diferentes empresas y organizaciones donde se encuentran un buen contingente de personas en estos últimos tiempos está teniendo una atención de irritabilidad por parte de los que brindan un determinado servicio al público en general, esto debido a la presión y el ambiente que viven dentro de su ámbito laboral, por otro lado en algunos de estos trabajadores la rutina es un factor muy determinante que incurre a que estos brinden una atención sin voluntad, es aquí donde nace la inquietud de efectuar este estudio de como el síndrome de Burnout influye en la mejor gestión administrativa de los que laboran en la red de salud de la Convención, en los siguientes acápite se describe el comportamiento de estos trabajadores, en base a los resultados mayores que se hallaron en las diferentes dimensiones en donde se obtuvieron datos muy relevantes luego de realizar la encuesta a dichos sujetos integrantes de la muestra de este respectivo estudio.

Teniendo en cuenta el tratamiento estadístico de la primera variable se aprecia que en el cuadro N° 6 en lo que se refiere al agotamiento emocional se obtuvo que el 53,3% de los encuestados adujo que siempre siente agotamiento emocional en su centro de trabajo, esto porque percibe que la disminución de recursos es consecuencia del mal trabajo, esto debido a que su labor diaria le causa cansancio físico, por otro lado dicho grupo aduce también que siempre observa en sus compañeros de trabajo que tienen una contigua fatiga, por otro lado en lo que respecta a la despersonalización el cuadro N° 7 muestra que el 62,2% de los encuestados manifestó que siempre siente que existe barreras personales en su centro de trabajo y que dentro de la red de salud los trabajadores muestran autoprotección personal, estos mismos manifiestan que

percibe que la eficacia laboral de sus colegas en la red de salud está bajando, así mismo los directivos del centro de salud muestran actitudes de insensibilidad en su labor cotidiana, así mismo de este mismo grupo de trabajadores el cuadro N° 8 que trata sobre la realización personal el 62,2% de los mismos trabajadores adujo que siempre, en ocasiones se siente frustrado cuando realiza su trabajo y que si sus resultados conseguidos son bajos se siente afligido, estos mismos trabajadores manifiestan que el esfuerzo realizado por todos los es siempre el esperado, además observa que la autoestima de sus compañeros no es buena, ya que estos sienten agotamiento emocional en su centro de trabajo, por todo lo descrito en las tablas anteriores, en el cuadro N° 9 se muestra en resumen el resultado de dicha variable, en donde se observa que el 55,6% de los trabajadores encuestados marco la alternativa de alto, del cual se llegó a la conclusión de que el nivel del síndrome de burnout es alto en los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención.

Por otro lado al efectuar el análisis de la segunda variable en lo que se refiere a la planificación que tiene esta entidad se aprecia en el cuadro N° 10 que un 40,0% de los encuestados adujo que a veces los trabajadores de esta entidad cumplen con su función de planificar, y que además se percibe que estos en ocasiones logran las metas de organización planificadas, dicho grupo aduce que los directivos de la red de salud muy poco efectúan una buena planificación, y que a nivel de compañeros de trabajo realizan organizaciones para mejorar el futuro, se percibe que dentro de esta institución se efectúa la identificación de los recursos para laborar mejor, por otro lado en lo que respecta a la organización el cuadro N° 11 muestra que el 57,8% de estos encuestados adujo que no percibe que existe una buena organización dentro de la red de salud, ya que ocasionalmente el proceso de creación de puestos es la mejor acción que realiza la entidad, dentro de los trabajadores, aducen que la estructura de los departamentos de dicha institución no es la más adecuada, ya que la administración de parte de los jefes no tiene una coordinación eficaz con los trabajadores, así mismo del cuadro N° 12 que trata sobre la dirección se obtuvo que el 46,7% de dichos trabajadores respondió que dentro del área de administración nunca se cumple con los planes y estructuras previstas, además la jerarquía en dicha organización de red de salud

no es la mejor, por otro lado dentro de esta organización se trata de motivar al personal que pertenece al área de administración, en lo que se refiere al control el cuadro N° 13 muestra que el 44,4% de los encuestados manifestó que los que laboran en el área de administración nunca efectúan una función de control de manera eficaz, ya que ocasionalmente estos están de acuerdo con el monitoreo del desempeño que realizan los jefes, así mismo dentro de esta entidad no se adoptan medidas loables si se encuentra una mala atención a los usuarios, los encuestados mencionan que sus compañeros de trabajo no pretenden alcanzar las metas fijadas a nivel del área de administración y que el proceso de control no llega a satisfacer las expectativas en el sector donde labora, además se percibe que las normas de desempeño en la administración no satisfacen a los demás, de lo descrito anteriormente en resumen de esta variable el cuadro N° 14 muestra que el 44,4% de los trabajadores encuestados dio una respuesta que esta es deficiente, del cual se llegó a concluir que la gestión administrativa es deficiente en los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención.

En los últimos capítulos se procedió a la prueba de hipótesis del presente estudio como también se efectuó la correlación entre variables, del cual la tabla de contingencia N° 15, que mediante la Tau b de Kendall, muestra que se obtuvo un coeficiente de correlación de - 0.830 (alta correlación negativa), con una significatividad de que $p < \alpha$, ósea que se obtuvo que $0,000 < 0,05$; llevándonos a determinar que existe una influencia alta y significativa del síndrome de burnout en la gestión administración de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención, esto respaldado con la gráfica de la recta de regresión, en el que se demuestra que si el síndrome de Burnout aumenta la gestión administrativa tendera a disminuir, similares valores se hallaron al reañizar la correlación de la primera variable con las dimensiones de la segunda, lo que nos llevó a afirmar que existe una relación alta y significativa entre el síndrome de burnout y las dimensiones de la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención.

V. CONCLUSIONES

PRIMERO.- Que se presente flaquezas en la atención o buen desempeño laboral de los trabajadores de una determinada entidad está sujeto a muchos factores es de allí que concluimos que el nivel del síndrome de burnout es alto en los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención, esto demostrado en el cuadro N° 9 en dónde se obtuvo que el 55,6% de los encuestados opto por la alternativa de alto, el 24,4% de los mismos opto por la respuesta de muy alto, el 11,1% adujo que es regular y solo el 8,9% indico que es bajo

SEGUNDO.- Del estudio realizado así como del análisis de las diferentes dimensiones que corresponden a la segunda variable se llegó a la conclusión de que la gestión administrativa es deficiente en los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención, esto porque el cuadro N° 14, muestra que el 44,4% de los encuestados marco la alternativa deficiente, otro 26.7% respondió eficiente, otro 24,4% de los mismos adujo poco eficiente y solo el 4,4% opto por la respuesta de muy eficiente.

TERCERO.- Se arribó a la conclusión de que existe una influencia alta y significativa del síndrome de burnout en la gestión administración de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención, esto respaldado con los valores encontrados en la tabla de contingencia N° 15, que mediante el estadístico Tau b de Kendall se halló un coeficiente de $-0,830$ (alta correlación negativa), esto respaldado con la recta de regresión en donde deduce que si el síndrome de Burnout aumenta, la gestión administrativa tiende a disminuir, como también el p valor hallado es menor al valor de alfa ósea $p < \alpha$ (significativo)

CUARTO.- Se llegó a la conclusión de que existe una relación alta y significativa entre el síndrome de burnout y las dimensiones de la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención, este sustentado mediante la tablas de contingencia N° 16 al N° 20, en donde se encontró que el coeficiente de correlación es alta, como

también la significatividad ($P < \alpha$), razones que ayudo a descartar la hipótesis un la y tomar en cuenta la hipótesis alterna.

VI. SUGERENCIAS

- * Se sugiere al ministerio de salud, que mediante los funcionarios que corresponden elaborar proyectos de capacitación a los directores de centros de salud como es el de la red de servicios de salud la Convención, para que socialicen con todo su personal a su cargo, como superar este mal del síndrome de Burnout, el cual corroborara a una mejor gestión administrativa a nivel de dicha entidad.
- * Se sugiere al personal jerárquico de la red de servicios de salud la Convención, establecer campañas de detección del síndrome de burnout, en los trabajadores de esta institución y con ello ayudar a superar dicha dolencia y disminuir el índice encontrado en este trabajo de investigación.
- * Se sugiere a todo el personal que labora en la red de servicios de salud la Convención, solicitar a la plana jerárquica, reuniones de capacitación y sensibilización para brindar una mejor atención al público usuario, el cual incrementara la gestión administrativa a nivel de dicha entidad de salud.
- * Al público usuario de la red de servicios de salud la Convención, hacer llegar sus recomendaciones, alturadas de cómo debe atender el personal que labora en esta entidad, para poder brindar un mejor servicio y con ello disminuir la posible mal atención que se imparte y por ende incrementar la gestión administrativa en esta red.

VII.- REFERENCIAS

1. Anadón, O. (2005). La formación en estrés para la prevención del síndrome de «Burnout» en el currículo de formación inicial de los maestros. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19(1) ,197-220.
 2. Ansbacher, (1967). Los estilos de vida en la salud. Recuperado el 20 de Agosto del 2014. de <http://www.saludpublica.ucr.ac.cr/index.php/repositoriode-documentos/category/2-libro-la-salud-publica-en-costarica?download=12:Libro%20%22La%20Salud%20P%C3%BAblica%20en%20Costa%20Rica%22>.
 3. Arias, G y Walter, L. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. Revista Cubana de Salud Pública; 38(4): 525-535.
 4. Belmont. (1979). Informe Belmont: principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos. Recuperado el 12 de Septiembre del 2014 desde http://comitedebioetica.cat/wpcontent/uploads/2012/09/informe_belmont_1978.pdf
 5. Bernal.(2002). La familia en la determinación de la salud.[Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://studylib.es/doc/141722/salud-familiar-y-desarrollosocio-cultural>
- Mireles, Moreno y Beltrán (2002) Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en una empresa de la rama textil en Guadalajara, México Revista investigación de Salud.

ANEXOS

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

El síndrome de burnout y su influencia en la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención-2018.

2. AUTORA: Cisneros Alcca Diana Miljan.

3. Correo: miljadiana@gmail.com

4. RESUMEN

El presente estudio de investigación titulado el síndrome de burnout y su influencia en la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención – 2018, tiene el propósito de determinar de qué manera influye el síndrome de burnout en la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención,

Metodológicamente corresponde al enfoque cuantitativo, del tipo básico, cuyo diseño es no experimental correlacional, que pretende conocer por una parte, síndrome de burnout de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención y en sus dimensiones mencionada en la matriz de operacionalización de variables, y por otra, la gestión administrativa, con la finalidad de determinar el grado de relación que existe entre estas dos variables, del mismo modo se tomó una muestra de 45 trabajadores de manera no probabilística, llegando a aplicar la encuesta, los que se distribuyó de acuerdo a las dimensiones.

Que se presente flaquezas en la atención o buen desempeño laboral de los trabajadores de una determinada entidad está sujeto a muchos factores es de allí que concluimos que el nivel del síndrome de burnout es alto en los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención, esto demostrado en el cuadro N° 9 en dónde se obtuvo que el 55,6% de los encuestados optó por la alternativa de alto, el 24,4% de los mismos optó por la respuesta de muy alto, el 11,1% adujo que es regular y solo el 8,9% indicó que es bajo

5. Palabras Clave: Síndrome de burnout y gestión administrativa.

6. ABSTRACT

The present research study entitled the burnout syndrome and its influence on the administrative management of workers in the health services network Convention - 2018, has the purpose of determining how burnout syndrome influences the administrative management of the workers of the health services network the Convention,

Methodologically corresponds to the quantitative approach, of the basic type, whose design is non-experimental correlational, which aims to know on the one hand, burnout syndrome of workers in the health services network Convention and in its dimensions mentioned in the operationalization matrix of variables, and on the other, administrative management, in order to determine the degree of relationship that exists between these two variables, in the same way a sample of 45 workers was taken in a non-probabilistic manner, arriving to apply the survey, which is distributed according to the dimensions.

The presence of weaknesses in the attention or good work performance of the workers of a given entity is subject to many factors. It is from there that we conclude that the level of the burnout syndrome is high in the workers of the health services network of the Convention, This is shown in table N ° 9 where it was obtained that 55.6% of the respondents opted for the high alternative, 24.4% of them opted for the very high response, 11.1% adduced which is regular and only 8.9% indicated that it is low

7. KEYWORDS: Burnout syndrome and administrative management.

8. INTRODUCCIÓN

La globalización trajo muchos cambios como también consigo trajo enfermedades que acogen especialmente en el ámbito laboral en especial de las empresas y entidades gubernamentales, entre estos se aduce que el mal del milenio es el estrés, que por la constante rutina repercute en malestares muy considerables, cabe también no pasar por desapercibido el mal que acoge también a muchas organizaciones, como es el síndrome de burnout.

El síndrome “de Burnout, El aniquilamiento es un factor que atañe a todos los trabajadores de una institución o empresa y termina concretizándose en un

síndrome que muchos no se dan cuenta pero que avanza ligeramente e incluso Organismos internacionales como OMS lo ha declarado como una enfermedad silenciosa y tranquila, pero que en muchas ocasiones conduce al suicidio.

Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de una Clínica Psiquiátrica, 2005 universidad autónoma de San Luis potosí, Mexico, Claudia Elizabeth Piña Hernández. Esta situación del síndrome de burnout es más notoria y se da con fuerza en las situaciones médicas, tanto en médicos como enfermeros, tal como lo demuestra en la Universidad mencionada, donde gran parte del personal.

Herbert Freudenberger en 1974 introdujo el concepto de Burnout describiéndolo como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. Muchos autores como el que mencionamos manifiesta que es el agotamiento psicológico y emocional que sufren las personas al momento de realizar trabajos y actividades que exceden del normal que deben realizar, conduciendo a un estrés psicológico e incluso a conflictos personales dentro del entorno laboral o personal.

Las consecuencias de una persona con el síndrome de Burnout son muchas y una de ellas es el cansancio emocional, el agotamiento psicológico, el desinterés personal y entre otras que afectan a su desarrollo personal e incluso a descuidos familiares por el exceso de trabajo y la responsabilidad al momento de cumplir sus acciones laborales y en situaciones de la salud es más exigente.

La Gestión administrativa se define administración como un proceso a través del cual se diseña y mantiene un ambiente en el cual las personas trabajan de manera grupal y cumplen con las metas establecidas por la organización de manera eficaz. Organización se define como el conjunto de individuos que trabajan de forma grupal generando valor agregado en organizaciones con fines de lucro, la satisfacción de necesidades. Como funciones de la administración se considera cinco funciones gerenciales: Planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p.4).

Administrar significa realizar una adecuada toma de decisiones que guíen a la organización a través de las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar.

Se espera que los trabajadores no solo cumplan con su función principal sino también puedan realizar labores administrativas aun sin ser su trabajo (Don Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009, p.8).

9.- METODOLOGÍA

La investigación es de tipo Descriptiva – correlacional, ya que en una primera etapa se describirá la situación actual del sujeto de estudio, que en este caso sería Este es un trabajo descriptivo correlacional, para que este estudio tenga rePara determinar la muestra de esta indagación se tomó en cuenta una selección de manera estratificada y por la naturaleza de nuestra población esta fue de forma intencionada no probabilística, lo que indica que no se utilizó un proceso de cálculo estadístico para esta selección relevancia se tomó como población a 45 trabajadores que pertenecen a esta red de Salud de Quillabamba. En este estudio fue indispensable la estructuración de dos cuestionarios los cuales fueron nuestros instrumentos, este se diseñó para cada una de las variables, las cuales están comprendidas con alternativas de respuestas de manera ordinal tomando en cuenta las escalas de Likert, en este caso la técnica utilizada fue la encuesta, a dichas escalas se les dio una codificación numérica, con la finalidad de poder realizar la data y la elaboración de sus respectivas tablas. Son varios los problemas que se suscitan dentro de una institución de salud, en especial el cansancio profesional y la incomprensión entre colegas llegando a veces a discrepar, de allí que para que el respectivo estudio tenga solidez se procedió a determinar la prueba de nuestro supuesto hipotético, del cual para este caso por ser una investigación descriptiva correlacional se utilizó el Tau b de Kendall, cuyos resultados se muestran en las tablas de contingencia, en el que también se muestra el nivel de significancia de la relación entre la variables estudiadas, este fue analizado y descrito en base a las tablas de frecuencia y gráficos respectivos, mediante la estadística descriptiva, en dicho análisis también tuvo lugar la evaluación de los supuestos es decir de las hipótesis que mediante el estadístico Tau b de Kendall y la correlación correspondiente se realizó la demostración de estas, dicho proceso fue mediante la estadística inferencial que en este caso se utilizó instrumentos estadísticos como es el SPSS, MINITAB y para la data fue necesario el EXCEL.

10.- RESULTADOS

En los últimos años se ha ido incrementando los problemas en las instituciones de salud y en principal en los hospitales, puesto que la mayoría de los servidores llega a su centro de trabajo con una actitud temperamental no muy adecuada, creando un ambiente inapropiado entre colegas y a veces con los mismos pacientes, es allí donde se genera muchos problemas, esta situación nos indujo a realizar este estudio en donde se pretende ver de qué manera se relaciona el síndrome de burnout con la gestión administrativa de los servidores, en el centro de salud de Quillabamba, Local de Cusco., del cual para un mejor análisis se construyó dos instrumentos al cual le denominamos cuestionarios, es así que para la primera variable de estudio en sus dimensiones motivación, comunicación y condiciones laborales se elaboró un conjunto de preguntas respectivamente, por otro lado para la segunda variable de estudio, en lo que respecta la gestión administrativa, responsabilidad en el desempeño de sus funciones laborales y participación se diseñó preguntas con sus ítems respectivamente, para una descripción analítica de las respuestas que brindaron las servidores de salud de la Red de Quillabamba se construyó intervalos con rangos homogéneos en puntaje, este tomado en cuenta el puntaje total de la dimensión y repartiéndolos en el número de las alternativas de respuesta de los cuestionarios, con mejor detalle estos se muestran en el cuadro contiguo.

RESUMEN DE LA VARIABLE: SÍNDROME DE BURNOUT.

TABLA 9. *Síndrome de burnout.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	a	e	
Bajo	4	8,9	8,9
Regular	5	11,1	20,0
Alto	25	55,6	75,6
Muy alto	11	24,4	100,0
Total	45	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

Los valores hallados en el cuadro anterior muestran en resumen los valores sobre el síndrome de Burnout en donde, el 55,6% de ellos adujo que este es alto, el 24,4% opto por la respuesta de muy alto, otro 11,1% marco la alternativa de regular y solo el 8,9% marco la respuesta de bajo.

RESUMEN DE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA.**TABLA 14. Gestión administrativa.**

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje acumulado
Deficiente	20	44,4	44,4
Poco eficiente	11	24,4	68,9
Eficiente	12	26,7	95,6
Muy eficiente	2	4,4	100,0
Total	45	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

El cuadro anterior muestra en resumen los resultados sobre la segunda variable, en donde se aprecia que el 44,4% de los trabajadores marco la alternativa de deficiente, otro 26,7% de los mismos opto por la respuesta de eficiente, el 24,4% de estos marco la alternativa de poco eficiente, solo el 4,4% respondió muy eficiente.

PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

En un gran número de las empresas u organizaciones gubernamentales que albergan buen número de trabajadores entre ellos jefes de área y personal en general, se está acrecentando la mala atención el cual salen mostrar antipatía y poca voluntad a los usuarios o clientes, es así que en este estudio se buscó determinar como el síndrome de burnout influye en la gestión administrativa de los trabajadores de esta red de salud del cual se recurrió al estadístico tau b de

Kendal cuyos resultados se pueden apreciar en las tablas de contingencia mas adelante.

TABLA 15.

Correlación Síndrome de burnout y gestión administrativa.

			SINDROM E DE BURNOUT	GESTIÓN ADMINISTRATIV A
Tau_b de Kenda ll	SINDROME DE	Coeficiente de correlación	1,000	-,830**
	BURNOUT	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	GESTIÓN ADMINISTRA TIVA	Coeficiente de correlación	-,830**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: El síndrome de Burnout y la gestión administrativa no se relacionan significativamente.
	Ha: El síndrome de Burnout y la gestión administrativa se relacionan significativamente.
Nivel de significación $\alpha = 0,05$	
Coeficiente de correlación	-0,830 = Alta correlación negativa
Valor p calculado	$p = 0,000$
Conclusión	Como $p < 0,05$, Existe relación Alta y significativa

11.- DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta el tratamiento estadístico de la primera variable se aprecia que en el cuadro N° 6 en lo que se refiere al agotamiento emocional se obtuvo que el 53,3% de los encuestados adujo que siempre siente agotamiento emocional en su centro de trabajo, esto porque percibe que la disminución de recursos es consecuencia del mal trabajo, esto debido a que su labor diaria le

causa cansancio físico, por otro lado dicho grupo aduce también que siempre observa en sus compañeros de trabajo que tienen una contigua fatiga, por otro lado en lo que respecta a la despersonalización el cuadro N° 7 muestra que el 62,2% de los encuestados manifestó que siempre siente que existe barreras personales en su centro de trabajo y que dentro de la red de salud los trabajadores muestran autoprotección personal, estos mismos manifiestan que percibe que la eficacia laboral de sus colegas en la red de salud está bajando, así mismo los directivos del centro de salud muestran actitudes de insensibilidad en su labor cotidiana, así mismo de este mismo grupo de trabajadores el cuadro N° 8 que trata sobre la realización personal el 62,2% de los mismos trabajadores adujo que siempre, en ocasiones se siente frustrado cuando realiza su trabajo y que si sus resultados conseguidos son bajos se siente afligido, estos mismos trabajadores manifiestan que el esfuerzo realizado por todos los es siempre el esperado, además observa que la autoestima de sus compañeros no es buena, ya que estos sienten agotamiento emocional en su centro de trabajo, por todo lo descrito en las tablas anteriores, en el cuadro N° 9 se muestra en resumen el resultado de dicha variable, en donde se observa que el 55,6% de los trabajadores encuestados marco la alternativa de alto, del cual se llegó a la conclusión de que el nivel del síndrome de burnout es alto en los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención.

Por otro lado al efectuar el análisis de la segunda variable en lo que se refiere a la planificación que tiene esta entidad se aprecia en el cuadro N° 10 que un 40,0% de los encuestados adujo que a veces los trabajadores de esta entidad cumplen con su función de planificar, y que además se percibe que estos en ocasiones logran las metas de organización planificadas, dicho grupo aduce que los directivos de la red de salud muy poco efectúan una buena planificación, y que a nivel de compañeros de trabajo realizan organizaciones para mejorar el futuro, se percibe que dentro de esta institución se efectúa la identificación de los recursos para laborar mejor, por otro lado en lo que respecta a la organización el cuadro N° 11 muestra que el 57,8% de estos encuestados adujo que no percibe que existe una buena organización dentro de la red de salud, ya que ocasionalmente el proceso de creación de puestos es la mejor acción que realiza la entidad, dentro de los trabajadores, aducen que la estructura de los departamentos de dicha

institución no es la más adecuada, ya que la administración de parte de los jefes no tiene una coordinación eficaz con los trabajadores, así mismo del cuadro N° 12 que trata sobre la dirección se obtuvo que el 46,7% de dichos trabajadores respondió que dentro del área de administración nunca se cumple con los planes y estructuras previstas, además la jerarquía en dicha organización de red de salud no es la mejor, por otro lado dentro de esta organización se trata de motivar al personal que pertenece al área de administración, en lo que se refiere al control el cuadro N° 13 muestra que el 44,4% de los encuestados manifestó que los que laboran en el área de administración nunca efectúan una función de control de manera eficaz, ya que ocasionalmente estos están de acuerdo con el monitoreo del desempeño que realizan los jefes, así mismo dentro de esta entidad no se adoptan medidas loables si se encuentra una mala atención a los usuarios, los encuestados mencionan que sus compañeros de trabajo no pretenden alcanzar las metas fijadas a nivel del área de administración y que el proceso de control no llega a satisfacer las expectativas en el sector donde labora, además se percibe que las normas de desempeño en la administración no satisfacen a los demás, de lo descrito anteriormente en resumen de esta variable el cuadro N° 14 muestra que el 44,4% de los trabajadores encuestados dio una respuesta que esta es deficiente, del cual se llegó a concluir que la gestión administrativa es deficiente en los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención.

En los últimos capítulos se procedió a la prueba de hipótesis del presente estudio como también se efectuó la correlación entre variables, del cual la tabla de contingencia N° 15, que mediante la Tau b de Kendall, muestra que se obtuvo un coeficiente de correlación de - 0.830 (alta correlación negativa), con una significatividad de que $p < \alpha$, ósea que se obtuvo que $0,000 < 0,05$; llevándonos a determinar que existe una influencia alta y significativa del síndrome de burnout en la gestión administración de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención, esto respaldado con la gráfica de la recta de regresión, en el que se demuestra que si el síndrome de Burnout aumenta la gestión administrativa tendera a disminuir, similares valores se hallaron al reañizar la correlación de la primera variable con las dimensiones de la segunda, lo que nos llevó a afirmar que existe una relación alta y significativa entre el síndrome de burnout y las

dimensiones de la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención.

12.- CONCLUSIONES

PRIMERO.- Que se presente flaquezas en la atención o buen desempeño laboral de los trabajadores de una determinada entidad está sujeto a muchos factores es de allí que concluimos que el nivel del síndrome de burnout es alto en los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención, esto demostrado en el cuadro N° 9 en dónde se obtuvo que el 55,6% de los encuestados opto por la alternativa de alto, el 24,4% de los mismos opto por la respuesta de muy alto, el 11,1% adujo que es regular y solo el 8,9% indico que es bajo

SEGUNDO.- Del estudio realizado así como del análisis de las diferentes dimensiones que corresponden a la segunda variable se llegó a la conclusión de que la gestión administrativa es deficiente en los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención, esto porque el cuadro N° 14, muestra que el 44,4% de los encuestados marco la alternativa deficiente, otro 26.7% respondió eficiente, otro 24,4% de los mismos adujo poco eficiente y solo el 4,4% opto por la respuesta de muy eficiente.

TERCERO.- Se arribó a la conclusión de que existe una influencia alta y significativa del síndrome de burnout en la gestión administración de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención, esto respaldado con los valores encontrados en la tabla de contingencia N° 15, que mediante el estadístico Tau b de Kendall se halló un coeficiente de $-0,830$ (alta correlación negativa), esto respaldado con la recta de regresión en donde deduce que si el síndrome de Burnout aumenta, la gestión administrativa tiende a disminuir, como también el p valor hallado es menor al valor de alfa ósea $p < \alpha$ (significativo)

CUARTO.- Se llegó a la conclusión de que existe una relación alta y significativa entre el síndrome de burnout y las dimensiones de la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención, este sustentado mediante la tablas de contingencia N° 16 al N° 20, en donde se encontró que el coeficiente de correlación es alta, como también la significatividad ($P < \alpha$),

razones que ayudo a descartar la hipótesis un la y tomar en cuenta la hipótesis alterna.

13.- REFERENCIAS

1. Anadón, O. (2005). La formación en estrés para la prevención del síndrome de «Burnout» en el currículo de formación inicial de los maestros. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19(1) ,197-220.
2. Ansbacher, (1967).Los estilos de vida en la salud. Recuperado el 20 de Agosto del 2014.
3. Arias, G y Walter, L. (2012).Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. Revista Cubana de Salud Pública; 38(4): 525-535.
5. French,Jhon y Raven,Bertran: Las bases del poder social en dinámica de grupos moreno v., Andrés: Dirección y Control, Ed. UCN, Antofagasta.
6. Ortuzar, Patricio, Osorio, Ivonne. Planificación y Organización, UCN, 1990.
7. Rojo M.,Bernardo: Planificación y Organización, Ed. UCN, Antofagasta 1990.

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

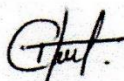
Yo, DIANA MILJAN CISNEROS ALCCA, estudiante (), egresado (X), docente (), del Programa. MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 45549489, con el artículo titulado

“El síndrome de Burnout y su influencia en la Gestion administrativa de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud la Convencion 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

TRUJILLO, 01 de DICIEMBRE de 2018



DIANA MILJAN CISNEROS ALCCA



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“EL SINDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION-2018.”

EL SINDROME DE BURNOUT

Distinguido (as) colegas, solicito su opinión más sincera en siguiente cuestionario referido a un tema de estudio sobre **EL SINDROME DE BURNOUT**, Sus respuestas se manejaran con la mejor confidencialidad, espero que responda con la seriedad y profesionalismo personal el cual le estaré muy agradecido.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
3	2	1	0

N°	PREGUNTAS	3	2	1	0
01	¿Siente agotamiento emocional en su centro de trabajo?				
02	¿Percibe que la disminución de recursos es consecuencia del mal trabajo?				
03	¿Su labor diaria le causa cansancio físico?				
04	¿Observa en sus compañero de trabajo que tienen una continua fatiga?				
05	¿El nivel físico de sus colegas en su área es limitado?				
06	¿La mayoría de los trabajadores de esta entidad laboran con irritabilidad?				
07	¿Observa que la insatisfacción laboral se ha incrementado en la red de salud?				
08	¿Sus compañeros de trabajo muestran descontento en su labor cotidiana?				
09	¿ Siente que existen barreras personales en su centro de trabajo?				
10	¿Dentro de la red de salud los trabajadores muestran autoprotección personal?				
11	¿Percibe que la eficacia laboral de sus colegas en la red de salud esta bajando?				
12	¿Los directivos del centro de salud muestran actitudes de insensibilidad en su labor cotidiana?				
13	¿Los trabajadores de este centro de salud muestran cinismo y deshumanización en el centro de trabajo?				

14	¿El trato a los usuarios que concurren a esta entidad son atendidos con poca voluntad?				
15	¿Al momento de labor tiene una percepción subjetiva sobre el trato que le brindan los directivos de este centro asistencial?				
16	¿En ocasiones se siente frustrado cuando realiza su trabajo?				
17	¿Si sus resultados conseguidos son bajos se siente afligido?				
18	¿El esfuerzo realizado por todos los trabajadores es el esperado?				
19	¿Observa que la autoestima de los trabajadores no es buena?				
20	¿Siente agotamiento emocional en su centro de trabajo?				
21	¿Percibe que la disminución de recursos es consecuencia del mal trabajo?				
22	¿Su labor diaria le causa cansancio físico?				

12	¿En su área de trabajo el uso de los recursos materiales satisface de mejor manera su labor?				
13	¿Dentro del área de administración se cumple con los planes y estructuras previstas?				
14	¿La jerarquía en la organización de red de salud es la mejor?				
15	¿Se trata de motivar al personal que pertenece al área de administración?				
16	¿Los directivos se preocupan por alcanzar las metas trazadas en la institución?				
17	¿A nivel de trabajadores se propende a establecer planes de trabajo positivo?				
18	¿Los trabajadores de administración efectúan una función de control de manera eficaz?				
19	¿Los trabajadores de esta entidad están de acuerdo con el monitoreo del desempeño que realizan los jefes?				
20	¿Se adoptan medidas loables si se encuentra una mala atención a los usuarios?				
21	¿Sus compañeros de trabajo pretenden alcanzar las metas fijadas a nivel del área de administración?				
22	¿El proceso de control satisface sus expectativas en su sector laboral?				
23	¿Percibe que las normas de desempeño en la administración satisfacen a los demás?				
24	¿Los administradores de este centro asistencial emplean las normas de desempeño de manera objetiva?				
25	¿Se da alguna modificación de normas administrativas para mejorar la labor de los trabajadores?				

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : "EL SINDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2018"

MENCIÓN :

FECHA : 27 DE OCTUUBRE DEL 2018

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

..... Acceptable

2. CONTENIDO:

..... Acceptable

3. ESTRUCTURA:

..... Acceptable

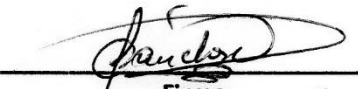
III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒

Debe corregirse ☐


 Firma
 Mg. o Dr. Flavio R. Sanchez Ortiz
 DNI : 23803533
 N° de Celular 984 614563

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

**EL SINDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA
 DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2018"**

1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: ENCUESTAS- CUESTIONARIO

1.3 INVESTIGADOR : DIANA MILJAN CISNEROS ALCCA

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios					X
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.					X
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

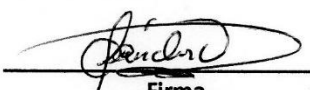
III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒

Debe corregirse ☐

....., del 2018


 Firma
 Mg. o Dr. Flavius R. Sánchez Ortiz
 DNI : 23803533

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : "EL SINDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2018"

MENCIÓN :

FECHA : 27 DE OCTUUBRE DEL 2018

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

..... *De acuerdo*

2. CONTENIDO:

..... *Es buena*

3. ESTRUCTURA:

..... *Muy buena*

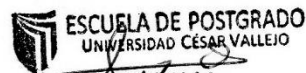
III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

..... *Revisar Redacción*

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒

Debe corregirse ☐



Dr. Wilbert Zagarra Salas
Dr. Wilbert Zagarra Salas
DOCENTE

Firma

Mg. o Dr.

DNI : *23859890*

N° de Celular

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

**EL SINDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA
DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2018"**

1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: ENCUESTAS- CUESTIONARIO

1.3 INVESTIGADOR : **DIANA MILJAN CISNEROS ALCCA**

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios					X
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					X
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:


..... *Revisar redacción*

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒

Debe corregirse ☐

Cmo nov de 2018 de  ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
[Firma]
Dr. Wilbert Zegarra Salas
DOCENTE

Firma

Mg. o Dr.
DNI : 23899850

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : "EL SINDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2018"

MENCIÓN :

FECHA : 27 DE OCTUUBRE DEL 2018

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

Adesso

2. CONTENIDO:

Adecuado

3. ESTRUCTURA:

Adecuado

III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒

Debe corregirse ☐

Firma

Mg. o Dr. *Edgar Enríquez Romero*

DNI : *23737242*

N° de Celular *984-80-54-05*

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

**EL SINDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA
 DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2018"**

1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: ENCUESTAS- CUESTIONARIO

1.3 INVESTIGADOR : DIANA MILJAN CISNEROS ALCCA

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

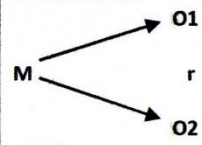
IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒

Debe corregirse ☐

Cusco, 11 de noviembre del 2018

Firma
 Mg. o Dr. Edgar Enriquez Romero
 DNI: 23437248

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN								
TÍTULO. EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCIÓN-2018.								
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA				
GENERAL ¿De qué manera influye el síndrome de burnout en la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la convención-2018?	GENERAL Determinar de qué manera influye el síndrome de burnout en la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la convención-2018.	GENERAL Existe una influencia alta y significativa del síndrome de burnout en la gestión administración de los trabajadores de la red de servicios de salud la convención-2018.	Variable 1: SÍNDROME DE BURNOUT. Variable 2: GESTION ADMINISTRATIVA.	Nivel: Descriptivo. Tipo: El nivel de investigación básico-descriptivo Diseño: Correlacional.				
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	DIMENSIONES					
¿En qué nivel se da el síndrome de burnout en los trabajadores de la red de servicios de salud la convención-2018?	Determinar en qué nivel se da el síndrome de burnout en los trabajadores de la red de servicios de salud la convención-2018.	El nivel del síndrome de burnout es alto en los trabajadores de la red de servicios de salud la convención-2018.	<u>SÍNDROME DE BURNOUT.</u> Agotamiento emocional. Despersonalización. Realización personal.	Donde: M. Muestra de estudio O1: Síndrome de burnout. O2: Gestión administrativa. r : relación directa entre síndrome de burnout y Gestión administrativa				
¿Cómo es la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la convención-2018?	Determinar cómo es la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la convención-2018.	La gestión administrativa es deficiente en los trabajadores de la red de servicios de salud la convención-2018.	<u>GESTION ADMINISTRATIVA.</u> Planificación. Organización. Dirección- Control.	POBLACIÓN Y MUESTRA Población: La población está constituida por los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención SERVIDORES PÚBLICOS NOMBRADOS				
¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y las dimensiones de la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la convención-2018?	Determinar cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y las dimensiones de la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la convención-2018.	Existe una relación alta y significativa entre el síndrome de burnout y las dimensiones de la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la convención-2018.		<table><tr><th>VARONES</th><th>MEJERES</th></tr><tr><td>35</td><td>10</td></tr></table> TOTAL: 45 Muestra: La selección para la muestra se hizo de manera no probabilística.	VARONES	MEJERES	35	10
VARONES	MEJERES							
35	10							
				SERVIDORES PÚBLICOS <table><tr><th>VARONES</th><th>MUJERES</th></tr><tr><td>35</td><td>10</td></tr></table> TOTAL: 45 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS Técnica. Instrumento Análisis documental - Ficha documentario. Encuestas - cuestionario MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS. Para el procesamiento de datos se utilizará dos paquetes SPS-22 y MINITAB	VARONES	MUJERES	35	10
VARONES	MUJERES							
35	10							

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE SINDROME DE BURNOUT.

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS/REACTIVOS	VALORACIÓN
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	• Agotamiento emocional	36%	8	¿Siente agotamiento emocional en su centro de trabajo?	a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca
	• Diminución de recursos			¿Percibe que la disminución de recursos es consecuencia del mal trabajo?	
	• Labor diaria.			¿Su labor diaria le causa cansancio físico?	
	• Continúa fatiga.			¿Observa en sus compañero de trabajo que tienen una continua fatiga?	
	• Nivel físico			¿El nivel físico de sus colegas en su área es limitado?	
	• Irritabilidad			¿La mayoría de los trabajadores de esta entidad laboran con irritabilidad?	
	• Insatisfacción laboral			¿Observa que la insatisfacción laboral se ha incrementado en la red de salud?	
	• Descontento			¿Sus compañeros de trabajo muestran descontento en su labor cotidiana?	
DESPERSONALIZACIÓN	• Barreras personales.	32 %	7	¿Siente que existen barreras personales en su centro de trabajo?	
	• Autoprotección			¿Dentro de la red de salud los trabajadores muestran autoprotección personal?	

	<ul style="list-style-type: none"> • Adoptar medidas. 			¿Se adoptan medidas loables si se encuentra una mala atención a los usuarios?	
	<ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar metas fijadas. 			¿Sus compañeros de trabajo pretenden alcanzar las metas fijadas a nivel del área de administración?	
	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de control. 			¿El proceso de control satisface sus expectativas en su sector laboral?	
	<ul style="list-style-type: none"> • Normas de desempeño. 			¿Percibe que las normas de desempeño en la administración satisfacen a los demás?	
	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de medidas correctivas. 			¿Los administradores de este centro asistencial emplean las normas de desempeño de manera objetiva?	
	<ul style="list-style-type: none"> • Modificación de normas. 			¿Se da alguna modificación de normas administrativas para mejorar la labor de los trabajadores?	
	TOTAL	100%	25		

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS/REACTIVOS	VALORACIÓN
PLANIFICACIÓN	• Función de planificar.	28%	7	¿Los trabajadores de esta entidad cumplen con su función de planificar?	a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca
	• Metas de organización.			¿Se percibe que los trabajadores logran las metas de organización planificadas?	
	• Buena planificación			¿Los directivos de la red de salud efectúan una buena planificación?	
	• Organización en el futuro.			¿A nivel de compañeros de trabajo realizan organizaciones para mejorar en el futuro?	
	• Identificación de los recursos			¿Dentro de la entidad se efectúa la identificación de los recursos para laborar mejor?	
	• Alcanzar las metas			¿El personal que labora dentro de la red de salud logra alcanzar las metas planificadas?	
	• Asignación de tareas			¿La asignación de tareas dentro de esta institución es de manera democrática?	
ORGANIZACIÓN	• Organización	20 %	5	¿Percibe que existe una buena organización dentro de la red de salud?	
	• Proceso de creación.			¿El proceso de creación de puestos es la mejor de parte de la entidad?	

	<ul style="list-style-type: none"> Estructura de departamentos. Coordinación eficaz. Uso de recursos materiales 			¿La estructura de departamentos de la institución es la más adecuada? ¿La administración de parte de los jefes tiene una coordinación eficaz con los trabajadores? ¿En su área de trabajo el uso de los recursos materiales satisface de mejor manera su labor?	
DIRECCIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> Planes y estructuras. Jerarquía en la organización. Motivar al personal. Alcanzar metas trazadas. Establecer planes 	20%	5	¿Dentro del área de administración se cumple con los planes y estructuras previstas? ¿La jerarquía en la organización de red de salud es la mejor? ¿Se trata de motivar al personal que pertenece al área de administración? ¿Los directivos se preocupan por alcanzar las metas trazadas en la institución? ¿A nivel de trabajadores se propende a establecer planes de trabajo positivo?	
CONTROL.	<ul style="list-style-type: none"> Función de control. Monitoreo del desempeño. 	32%	8	¿Los trabajadores de administración efectúan una función de control de manera eficaz? ¿Los trabajadores de esta entidad están de acuerdo con el monitoreo del desempeño que realizan los jefes?	

BASE DE DATOS SINDROME DE BURNOUT

TRABAJADORES	RESPUESTAS X ITEM X DIMENSION																								
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL									DESPERSONALIZACIÓN									REALIZACIÓN PERSONAL						
	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL	9	10	11	12	13	14	15	TOTAL	16	17	18	19	20	21	22	TOTAL
1	3	1	2	2	3	2	1	2	16	2	1	3	2	2	2	3	15	2	1	2	3	2	1	2	13
2	3	1	2	2	3	2	1	2	16	2	1	3	2	2	2	3	15	2	1	2	3	2	1	2	13
3	3	1	2	2	3	2	3	2	18	2	1	3	2	2	2	3	15	2	3	2	3	2	1	2	15
4	3	1	2	3	3	2	3	2	19	2	1	3	2	2	3	3	16	2	3	3	3	2	1	2	16
5	3	1	2	3	3	2	3	2	19	3	1	3	1	2	3	3	16	2	3	3	3	3	1	1	16
6	3	1	2	3	3	2	3	2	19	3	2	3	1	2	3	3	17	2	3	3	3	3	2	1	17
7	3	3	1	3	3	3	3	2	21	3	2	3	1	2	3	3	17	3	3	3	3	3	2	1	18
8	3	3	1	2	3	3	3	2	20	3	2	3	1	2	2	3	16	3	3	2	3	3	2	1	17
9	2	3	1	2	3	3	3	2	19	3	2	3	1	2	2	3	16	3	3	2	3	3	2	1	17
10	2	3	0	3	1	3	3	2	17	3	2	3	1	2	3	1	15	3	3	3	1	3	2	1	16
11	2	3	0	3	1	3	1	3	16	3	3	3	1	2	3	1	16	3	1	3	1	3	3	1	15
12	2	3	0	3	1	3	1	3	16	3	3	3	1	2	3	1	16	3	1	3	1	3	3	1	15
13	2	3	0	1	1	3	1	3	14	3	3	2	3	3	1	1	16	3	1	1	1	3	3	3	15
14	2	3	0	2	0	3	2	3	15	3	3	2	3	3	2	0	16	3	2	2	0	3	3	3	16
15	2	3	3	3	0	3	2	3	19	3	3	2	3	3	3	0	17	3	2	3	0	3	3	3	17
16	2	3	3	3	0	3	2	3	19	3	3	2	3	3	3	0	17	3	2	3	0	3	3	3	17
17	2	3	3	3	0	3	2	3	19	3	3	2	3	3	3	0	17	3	2	3	0	3	3	3	17
18	2	3	3	2	2	3	2	3	20	3	3	2	3	3	2	2	18	3	2	2	2	3	3	3	18
19	2	3	3	2	2	3	3	3	21	3	3	2	3	3	2	2	18	3	3	2	2	3	3	3	19
20	2	3	3	2	2	3	3	3	21	1	3	2	3	2	2	2	15	3	3	2	2	1	3	3	17
21	0	3	3	0	3	3	3	3	18	1	3	2	3	2	0	3	14	3	3	0	3	1	3	3	16
22	0	3	3	0	3	3	3	2	17	1	3	2	3	2	0	3	14	3	3	0	3	1	3	3	16
23	0	3	3	0	3	3	3	2	17	1	3	2	3	2	0	3	14	3	3	0	3	1	3	3	16
24	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	1	3	2	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21
25	3	2	3	3	3	0	3	2	19	3	3	1	3	2	3	3	18	0	3	3	3	3	3	3	18
26	3	2	3	3	3	0	3	2	19	3	3	1	3	2	3	3	18	0	3	3	3	3	3	3	18
27	3	2	3	3	3	0	3	2	19	3	3	1	3	2	3	3	18	0	3	3	3	3	3	3	18
28	3	2	3	3	0	0	3	2	16	3	3	1	3	3	3	0	16	0	3	3	0	3	3	3	15
29	3	2	3	3	0	1	3	1	16	3	3	1	3	3	3	0	16	1	3	3	0	3	3	3	16
30	1	2	3	3	0	1	3	1	14	2	1	1	3	3	3	0	13	1	3	3	0	2	1	3	13
31	1	2	3	3	0	1	3	1	14	2	1	2	3	3	3	0	14	1	3	3	0	2	1	3	13
32	1	2	3	3	0	1	3	1	14	2	1	2	3	3	3	0	14	1	3	3	0	2	1	3	13
33	1	2	3	2	2	3	3	1	17	2	1	2	3	3	2	2	15	3	3	2	2	2	1	3	16
34	1	2	3	2	2	3	3	3	19	2	1	2	3	3	2	2	15	3	3	2	2	2	1	3	16
35	1	2	1	2	2	3	2	3	16	2	3	2	3	3	2	2	17	3	2	2	2	2	3	3	17
36	2	0	1	1	2	3	2	3	14	2	3	3	3	3	1	2	17	3	2	1	2	2	3	3	16
37	2	0	1	1	2	3	2	3	14	2	3	3	3	3	1	2	17	3	2	1	2	2	3	3	16
38	2	0	2	3	2	3	2	3	17	2	3	3	3	3	3	2	19	3	2	3	2	2	3	3	18
39	2	0	2	3	2	3	2	3	17	3	3	3	3	3	3	2	20	3	2	3	2	3	3	3	19
40	2	0	3	2	3	3	1	3	17	3	3	3	3	3	2	3	20	3	1	2	3	3	3	3	18
41	3	1	3	2	3	2	1	3	18	3	3	3	3	2	2	3	19	2	1	2	3	3	3	3	17
42	3	1	3	0	3	2	1	3	16	3	3	3	3	2	0	3	17	2	1	0	3	3	3	3	15
43	3	2	3	3	3	3	1	3	21	3	3	3	3	2	3	3	20	3	1	3	3	3	3	3	19
44	3	2	2	3	3	2	3	3	21	3	2	3	3	2	3	3	19	2	3	3	3	3	2	3	19
45	3	2	1	3	2	6	1	3	21	3	2	3	3	2	3	2	18	6	1	3	2	3	2	3	20

BASE DE DATOS GESTION ADMINISTRATIVA

TRABAJADORES	RESPUESTAS X ITEM X DIMENSION																												
	PLANIFICACIÓN								ORGANIZACIÓN						DIRECCIÓN						CONTROL								
	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL	8	9	10	11	12	TOTAL	13	14	15	16	17	TOTAL	18	19	20	21	22	23	24	25	TOTAL
1	2	0	3	1	2	2	1	11	1	0	2	0	3	6	0	3	0	1	2	6	1	0	3	1	2	2	0	0	9
2	2	0	3	1	2	2	1	11	1	0	2	0	3	6	0	3	0	1	2	6	1	0	3	1	2	2	0	0	9
3	2	0	3	1	2	2	1	11	1	0	2	0	3	6	0	3	0	1	2	6	1	0	3	1	2	2	0	0	9
4	2	0	3	1	2	2	1	11	1	0	1	0	3	5	0	3	0	1	2	6	1	0	3	1	2	2	0	0	9
5	1	0	3	1	2	2	1	10	1	0	1	0	1	3	0	1	0	1	2	4	1	0	3	1	2	1	0	0	8
6	1	0	3	1	2	2	1	10	1	0	1	0	1	3	0	1	0	1	2	4	1	0	3	1	2	1	0	0	8
7	1	0	3	1	2	2	1	10	1	0	1	2	1	5	2	1	2	1	2	8	1	0	3	1	2	1	0	2	10
8	1	0	1	1	2	2	1	8	1	0	1	2	1	5	2	1	2	1	2	8	1	0	1	1	2	1	0	2	8
9	1	0	1	1	2	2	1	8	1	0	1	2	1	5	2	1	2	1	2	8	1	0	1	1	2	1	0	2	8
10	1	0	1	1	2	2	1	8	1	0	0	2	1	4	2	1	2	1	2	8	1	0	1	1	2	1	0	2	8
11	1	0	1	1	2	2	1	8	1	0	0	2	1	4	2	1	2	1	2	8	1	0	1	1	2	1	0	2	8
12	1	0	1	1	2	2	0	7	1	0	0	2	0	3	2	0	2	1	2	7	1	0	1	1	2	1	0	2	8
13	1	0	1	1	2	2	0	7	1	2	0	2	0	5	2	0	2	1	2	7	1	0	1	1	2	1	0	2	8
14	1	0	1	1	2	2	0	7	1	2	0	1	0	4	1	0	1	1	2	5	1	0	1	1	2	1	0	1	7
15	1	0	1	1	2	2	0	7	0	2	0	1	0	3	1	0	1	1	2	5	0	0	1	1	2	1	0	1	6
16	1	0	1	1	2	0	0	5	0	2	0	1	0	3	1	0	1	1	2	5	0	0	1	1	2	1	0	1	6
17	1	0	1	1	2	0	0	5	0	2	0	1	0	3	1	0	1	1	2	5	0	0	1	1	2	1	0	1	6
18	1	0	1	1	2	0	0	5	0	2	0	1	0	3	1	0	1	1	2	5	0	0	1	1	2	1	0	1	6
19	1	0	1	1	2	0	1	6	0	2	0	0	0	2	0	0	0	1	2	3	0	0	1	1	2	1	0	0	5
20	1	0	1	1	2	0	1	6	2	0	0	0	0	2	0	0	0	1	2	3	2	0	1	1	2	1	0	0	7
21	1	1	1	1	3	0	1	8	2	0	1	0	0	3	0	0	0	1	3	4	2	1	1	1	3	1	1	0	10
22	1	1	2	1	3	0	1	9	2	0	1	0	0	3	0	0	0	1	3	4	2	1	2	1	3	1	1	0	11
23	1	1	2	1	3	0	1	9	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	3	4	1	1	2	1	3	1	1	0	10
24	0	1	2	1	3	0	1	8	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	3	4	1	1	2	1	3	0	1	0	9
25	3	1	2	1	3	0	1	11	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	3	4	1	1	2	1	3	3	1	0	12
26	3	1	2	1	3	0	1	11	1	0	1	0	1	3	0	1	0	1	3	5	1	1	2	1	3	3	1	0	12
27	3	1	2	1	3	0	1	11	1	0	2	0	1	4	0	1	0	1	3	5	1	1	2	1	3	3	1	0	12
28	3	1	2	1	3	0	1	11	1	0	2	0	1	4	0	1	0	1	3	5	1	1	2	1	3	3	1	0	12
29	3	1	2	1	3	0	1	11	1	1	2	0	1	5	0	1	0	1	3	5	1	1	2	1	3	3	1	0	12
30	3	2	1	1	3	0	1	11	1	1	2	0	1	5	0	1	0	1	3	5	1	2	1	1	3	3	2	0	13
31	3	0	1	2	3	0	1	10	1	1	2	0	0	4	0	0	0	2	3	5	1	0	1	2	3	3	0	0	10
32	3	0	1	2	3	0	1	10	1	1	2	0	0	4	0	0	0	2	3	5	1	0	1	2	3	3	0	0	10
33	3	0	1	2	3	0	1	10	2	0	1	0	0	3	0	0	0	2	3	5	2	0	1	2	3	3	0	0	11
34	3	0	1	2	3	0	1	10	2	0	2	2	2	8	2	2	2	2	3	11	2	0	1	2	3	3	0	2	13
35	3	0	1	2	3	0	1	10	2	0	2	2	2	8	2	2	2	2	3	11	2	0	1	2	3	3	0	2	13
36	3	0	1	2	3	0	1	10	2	0	2	2	2	8	2	2	2	2	3	11	2	0	1	2	3	3	0	2	13
37	3	0	1	2	3	0	0	9	2	0	2	2	2	8	2	2	2	2	3	11	2	0	1	2	3	3	0	2	13
38	3	0	1	2	3	1	0	10	2	1	0	2	0	5	2	0	2	2	3	9	2	0	1	2	3	3	0	2	13
39	3	0	1	2	3	1	0	10	2	1	0	2	0	5	2	0	2	2	3	9	2	0	1	2	3	3	0	2	13
40	3	0	1	2	3	1	0	10	2	1	0	1	0	4	1	0	1	2	3	7	2	0	1	2	3	3	0	1	12
41	3	0	1	2	3	1	0	10	0	1	0	1	0	2	1	0	1	2	3	7	0	0	1	2	3	3	0	1	10
42	3	1	1	2	3	1	1	12	0	1	0	1	2	4	1	2	1	2	3	9	0	1	1	2	3	3	1	1	12
43	3	1	1	2	3	1	1	12	0	1	0	0	2	3	0	2	0	2	3	7	0	1	1	2	3	3	1	0	11
44	3	1	1	3	3	1	1	13	0	1	0	0	2	3	0	2	0	3	3	8	0	1	1	1	3	3	1	0	12
45	3	1	1	3	3	1	1	13	0	1	0	0	2	3	0	2	0	3	3	8	0	1	1	3	3	3	1	0	12

ALFA DE CRONBACH: VARIABLE 1**AGOTAMIENTO EMOCIONAL**

Variable	Desv.Est. total		Correlación		Alfa de Cronbach
	Media total	ajustada	por elemento	múltiple	
omitida	ajustada	ajustada		cuadrada	
Item1	33.178	13.760	0.9448	1.0000	0.7808
Item2	33.333	13.633	0.9587	1.0000	0.7754
Item3	33.178	13.572	0.9792	1.0000	0.7727
Item4	33.044	13.710	0.9574	1.0000	0.7786
Item5	33.356	13.479	0.9630	1.0000	0.7691
Item6	32.978	13.689	0.9420	1.0000	0.7779
Item7	33.000	13.832	0.9472	1.0000	0.7837
Item8	32.933	13.968	0.9400	1.0000	0.7895
TOTAL1	17.667	7.308	1.0000	1.0000	0.9847

Alfa de Cronbach = 0.8048

DESPERSONALIZACIÓN

Variable	Desv.Est. total		Correlación		Alfa de Cronbach
	Media total	ajustada	por elemento	múltiple	
omitida	ajustada	ajustada		cuadrada	
Item9	30.533	9.917	0.9201	1.0000	0.7859
Item10	30.667	9.735	0.9431	1.0000	0.7747
Item11	30.733	9.827	0.9457	1.0000	0.7801
Item12	30.511	9.818	0.8972	1.0000	0.7803
Item13	30.622	10.147	0.7468	1.0000	0.8009
Item14	30.778	9.634	0.9414	1.0000	0.7689
Item15	31.089	9.380	0.9716	1.0000	0.7536
TOTAL2	16.533	5.264	1.0000	1.0000	0.9634

Alfa de Cronbach = 0.8074

REALIZACIÓN PERSONAL

Variable	Desv.Est. total		Correlación		Alfa de Cronbach
	Media total	ajustada	por elemento	múltiple	
omitida	ajustada	ajustada		cuadrada	
Item16	30.556	10.881	0.9592	1.0000	0.7763
Item17	30.533	11.051	0.9575	1.0000	0.7853
Item18	30.600	10.928	0.9407	1.0000	0.7791
Item19	30.911	10.694	0.9531	1.0000	0.7670
Item20	30.356	11.199	0.9384	1.0000	0.7934
Item21	30.489	11.016	0.9597	1.0000	0.7834

Item22	30.333	11.091	0.9259	1.0000	0.7878
TOTAL3	16.444	5.911	1.0000	1.0000	0.9787
Alfa de Cronbach = 0.8111					

VARIABLE 2

PLANIFICACIÓN

Variable	total		Correlación		Alfa de Cronbach
	Media total	Desv.Est. ajustada	por elemento	múltiple	
omitida	ajustada	ajustada		cuadrada	
Item1	16.667	7.404	0.8963	1.0000	0.7470
Item2	18.333	7.862	0.8524	1.0000	0.7808
Item3	17.178	7.655	0.8548	1.0000	0.7656
Item4	17.289	7.806	0.8704	1.0000	0.7763
Item5	16.111	7.880	0.8507	1.0000	0.7822
Item6	17.822	7.432	0.9706	1.0000	0.7463
Item7	17.933	8.029	0.6152	1.0000	0.7954
TOTAL1	9.333	4.156	1.0000	1.0000	0.9339
Alfa de Cronbach = 0.8001					

ORGANIZACIÓN

Variable	total		Correlación		Alfa de Cronbach
	Media total	Desv.Est. ajustada	por elemento	múltiple	
omitida	ajustada	ajustada		cuadrada	
Item8	7.200	7.298	0.8606	1.0000	0.8118
Item9	7.644	7.202	0.9183	1.0000	0.8023
Item10	7.356	7.094	0.9516	1.0000	0.7921
Item11	7.467	7.050	0.9569	1.0000	0.7882
Item12	7.333	6.928	0.9618	1.0000	0.7778
TOTAL2	4.111	3.950	1.0000	1.0000	0.9661
Alfa de Cronbach = 0.8319					

DIRECCIÓN

Variable	total		Correlación		Alfa de Cronbach
	Media total	Desv.Est. ajustada	por elemento	múltiple	
omitida	ajustada	ajustada		cuadrada	
Item13	11.911	6.410	0.9758	1.0000	0.7753
Item14	11.778	6.306	0.9570	1.0000	0.7669
Item15	11.911	6.410	0.9758	1.0000	0.7753
Item16	11.289	6.764	0.8761	1.0000	0.8115
Item17	10.111	6.863	0.8054	1.0000	0.8220
TOTAL3	6.333	3.637	1.0000	1.0000	0.9520
Alfa de Cronbach = 0.8285					

CONTROL

Variable	Desv.Est.		Correlación		Alfa de Cronbach
	Media total	ajustada	por elemento	múltiple	
omitida	ajustada	ajustada		cuadrada	
Item18	18.711	9.226	0.8394	1.0000	0.7729
Item19	19.400	9.338	0.9041	1.0000	0.7790
Item20	18.244	9.128	0.8961	1.0000	0.7662
Item21	18.356	9.291	0.9007	1.0000	0.7761
Item22	17.178	9.408	0.7959	1.0000	0.7842
Item23	17.733	8.945	0.8537	1.0000	0.7568
Item24	19.400	9.338	0.9041	1.0000	0.7790
Item25	18.978	8.961	0.9615	1.0000	0.7550
TOTAL4	9.867	4.906	1.0000	1.0000	0.9549
Alfa de Cronbach = 0.7975					



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITO INSTITUCIONAL UCV

Yo DIANA MILJAN CISNEROS ALCCA, identificado con DNI N° 45549489 egresado del Programa Académico de MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo () , no autorizo (X) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “EL SINDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION - 2018”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

La institución en donde realice dicha investigación solamente me ha dado la autorización de realizar la investigación, pero no para publicar los resultados a través de ningún medio._

FIRMA



DNI: 45549489

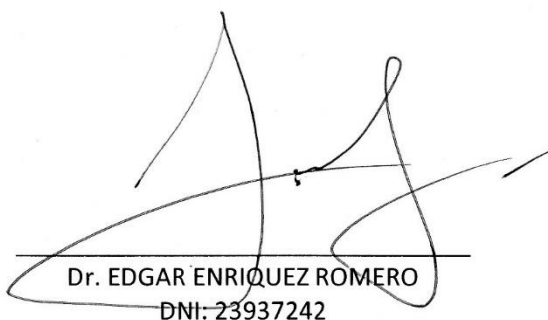
Trujillo 01 de DICIEMBRE del 2018

ANEXO 1**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, **Edgar Enríquez Romero**, docente de la experiencia curricular de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, del ciclo IV; y revisor del trabajo académico titulado: **El síndrome de burnout y su influencia en la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convención – 2018**. Del estudiante: **Cisneros Alcca Miljan Diana**, he constatado por medio del uso de la herramienta turnitin lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **15 %**, verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Trujillo, diciembre del 2018



Dr. EDGAR ENRIQUEZ ROMERO
DNI: 23937242

https://ev.tumitin.com/app/carta/es/?lang=es&s=1&u=1049887657&o=1050575520

feedback studio El síndrome de Burnout 2 de 20

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El síndrome de burnout y su influencia en la gestión administrativa de los trabajadores de la red de servicios de salud la Convencion-2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:
Br. DIANA MILJAN CISNEROS ALCA

Todas las fuentes

Coincidencia 1 de 55

- www.scribd.com 5 %
Fuente de Internet: 14 URL
- documents.mx 4 %
Fuente de Internet: 13 URL
- docslide.us 4 %
Fuente de Internet: 6 URL
- pendientedemigracion... 4 %
Fuente de Internet: 2 URL
- Todas las fuentes andodinnici.blogspot... 4 %
Fuente de Internet: 2 URL
- biblio.upmx.mx 4 %
Fuente de Internet
- es.scribd.com 3 %
Fuente de Internet: 9 URL

Excluir fuentes

Página: 1 de 87 Número de palabras: 12696 Text-only Report High Resolution Activado

TESIS_DIANA_UL...docx 4.9 MB

Mostrar todo

05:16 p.m.
12/12/2018